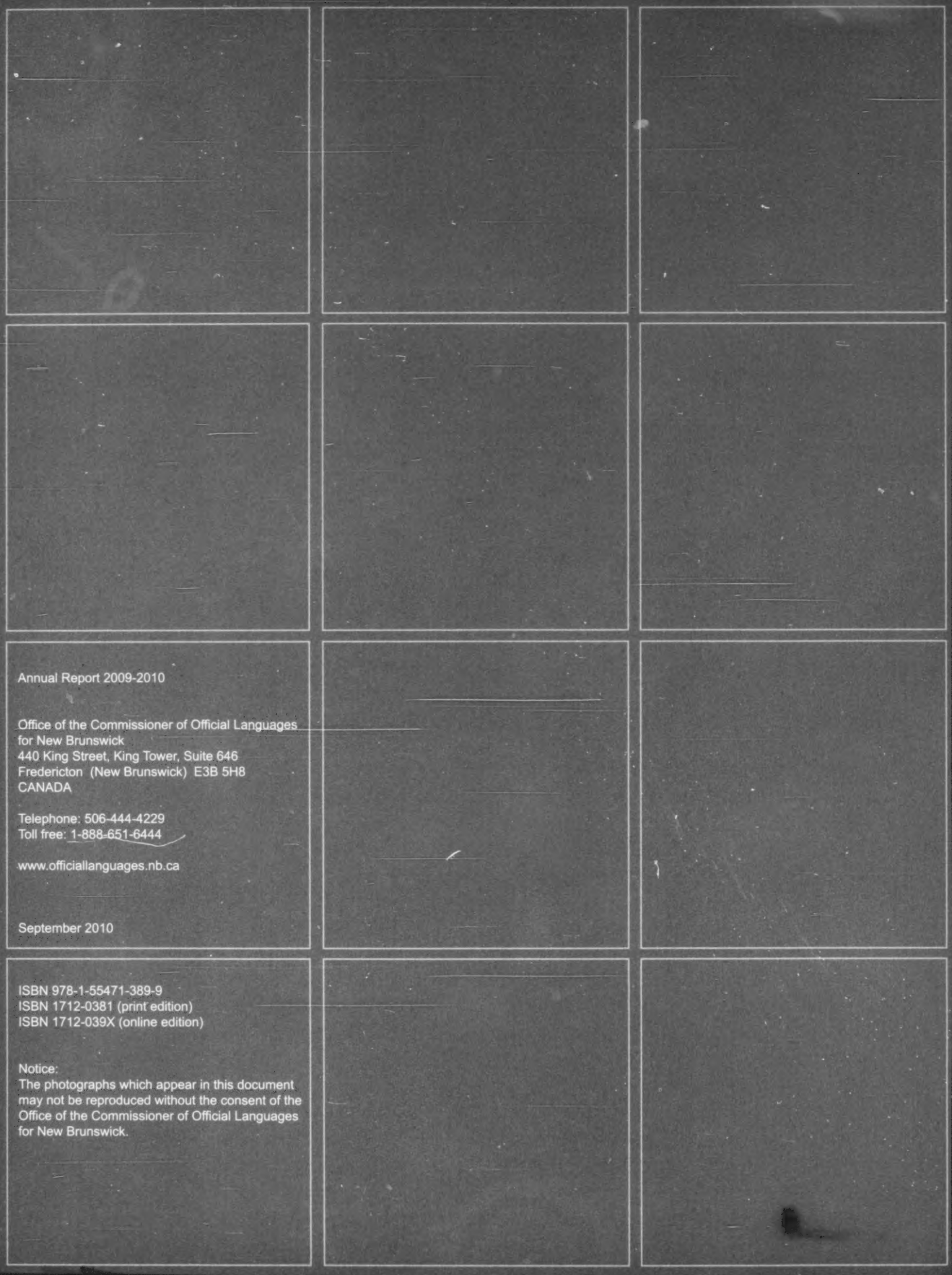
Annual Report

2009-2010

Building the Future... with Two Languages

Commissioner of Official Languages for New Brunswick

Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick



Annual Report 2009-2010

Office of the Commissioner of Official Languages
for New Brunswick
440 King Street, King Tower, Suite 646
Fredericton (New Brunswick) E3B 5H8
CANADA

Telephone: 506-444-4229
Toll free: 1-888-651-6444

www.officiallanguages.nb.ca

September 2010

ISBN 978-1-55471-389-9
ISBN 1712-0381 (print edition)
ISBN 1712-039X (online edition)

Notice:
The photographs which appear in this document may not be reproduced without the consent of the Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick.

Commissioner of
Official Languages
for New Brunswick

Commissaire aux
langues officielles du
Nouveau-Brunswick

September 2010

The Honourable Roy Boudreau
Speaker of the Legislative Assembly of New Brunswick
Legislative Building
P.O. Box 6000
Fredericton (New Brunswick) E3B 5H1

Mr. Speaker:

Pursuant to Section 43(21) of the *Official Languages Act*, I am pleased to submit the report concerning the activities of the Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick for the period of April 1, 2009 to March 31, 2010.

Respectfully submitted,

Michel A. Carrier, Q.C.
Commissioner of Official Languages for New Brunswick

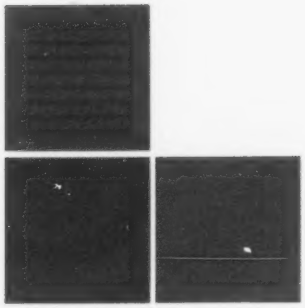


TABLE OF CONTENTS

Foreword 3

Summary 4

From the Commissioner 5

Language Issues 7

- An Enlightening Survey on Official Languages 7
- Government implementation strategy for the *Official Languages Act* 12
- Language of commercial signage in Dieppe 15
- Government signage 17
- Reform of New Brunswick Health System 17
- Other interventions from the Commissioner 19
- Conference Proceedings *Shaping Our Future with Two Languages* 21

Investigations 30

- Statistics 31
- Selection of Founded Complaints 33

Court Decisions 42

Promotion 45

People are talking... about Official Languages 47

FOREWORD

New Brunswick: Only Officially Bilingual Province

English and French are the official languages of New Brunswick; they have equality of status and equal rights and privileges.

According to the 2006 Census, 64.4% of New Brunswickers have English as their mother tongue. French is the mother tongue of 32.4% of the province's residents.

Official Languages Act

The *Official Languages Act* (OLA) requires the following institutions to offer and provide their services in both official languages:

- Legislative Assembly,
- provincial departments,
- regional health authorities and hospitals,
- Crown corporations (e.g., NB Liquor, NB Power, Service New Brunswick),
- any agency that offers services on behalf of the provincial government,
- the province's courts,
- policing services.

In addition, the OLA imposes obligations on:

- cities (Bathurst, Campbellton, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Miramichi, Moncton, Saint John),
- municipalities with an official language minority of at least 20 % of the population,
- planning commissions and solid waste commissions serving an area with an official language minority of at least 20 % of the population.

The OLA does not apply to private-sector enterprises, except in cases where they offer services to the public on behalf of the provincial government.

Active Offer

Institutions bound by the OLA have an obligation to inform citizens that their services are available in both official languages. As a result, it is not up to citizens to request service in their language, it is up to the institution to make that offer. Examples of active offer include answering the telephone or greeting someone in both official languages.

Commissioner of Official Languages

The OLA has established the position of Commissioner of Official Languages. The Commissioner has a dual mission: to investigate and make recommendations with regard to compliance with the Act, and to promote the advancement of both official languages in the province. The Commissioner of Official Languages is an officer of the Legislative Assembly and is independent of government.

Annual Report

The *Act* provides that the Commissioner must report on his or her activities each year.

This seventh Annual Report presents a description of the activities carried out between April 1, 2009 and March 31, 2010.

SUMMARY

Daring to Embrace Change

The Commissioner, Michel A. Carrier, believes that the provincial government should take its cue from the leadership shown by former premiers Louis J. Robichaud and Richard Hatfield in improving the *Official Languages Act*. The Commissioner recommends adding three elements to the Act.

Language Issues

Several topics are dealt with in this chapter. Here are the main ones.

Survey
This chapter begins with a presentation of the results of a survey on official languages. The survey highlighted substantial support for official bilingualism in New Brunswick. It also revealed that the two linguistic communities do not always have the same perceptions regarding certain aspects of official languages. The future of French in the province is one example of that.

Government implementation strategy for the OLA
The Commissioner had the opportunity to review the government's implementation strategy for the *Official Languages Act*. Although the document includes some very pertinent elements, the Commissioner believes that the strategy does not contain all of the measures necessary to ensure its success. Numerous recommendations are put forward.

Language of commercial signage in Dieppe
For the Commissioner, it is important that any regulation dealing with language of signage fully comply with the principle of equality of the two linguistic communities. Only then, he believes, will such a measure inspire other municipalities to act so that commercial signage in their communities better reflects the values at the heart of the *Official Languages Act*.

Government signage
The Commissioner recommends that the provincial government adopt a balanced policy on government signage. Such a policy would ensure equal treatment for both official languages while reflecting, through the positioning of the English and French words, the linguistic reality of the various regions of the province.

Shaping Our Future with Two Languages
In November 2009, a major conference dealing with perceptions and attitudes toward official languages was held in Fredericton. These proceedings outline a number of measures to promote greater equality between English and French.

Investigations

During the year, the Office of the Commissioner received 162 complaints, most having to do with deficient services in French. Selected founded complaints and the resulting recommendations are presented.

Court Decisions

A Justice of the Court of Queen's Bench ruled that the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* imposes a duty on New Brunswick police officers to inform citizens of their right to be served in the official language of their choice. That decision has some important consequences, particularly relating to the power of Provincial Court judges to order remedies for failure to comply with the *Official Languages Act*.

Promotion

The OLA states that the Commissioner must promote the advancement of both official languages in the province. This chapter presents the activities carried out in connection with that role. Moreover, a reproduction of the insert *People are talking... about Official Languages* is presented at the end of this chapter. That document presents some inspiring testimonials from several New Brunswickers.

FROM THE COMMISSIONER

Daring to Embrace Change

In 1969, the members of the Legislative Assembly took a historic step by unanimously adopting the first *Official Languages Act*. Then Premier Louis J. Robichaud and Leader of the Opposition Richard Hatfield were aware that this legislation was not universally supported. But they were convinced of its validity and necessity: they dared to embrace change.

The *Official Languages Act* changed New Brunswick. In addition to redefining our collective identity, it supported a broad social transformation that enabled the French language to make remarkable progress in all areas. In so doing, the OLA created greater equality between our two linguistic groups and thereby encouraged social cohesion.

Despite this Act's extraordinary contributions, it does not seem to enjoy great popularity. At the Legislative Assembly, the members seldom address the issue of official languages. Whenever the media raise the issue, controversy is never far behind. And we are all familiar with the various myths surrounding the official languages. Yet, the New Brunswick public views the OLA in a basically favourable light.

Last June, my Office participated in a survey on official languages. I admit that I was impatient to learn the results of that survey, which was conducted by Continuum Research. Forty years after the adoption of the first Act, how would New Brunswickers judge this social contract?

The results thoroughly delighted me. A majority of New Brunswickers (82%) support the concept of the *Official Languages Act*. Although that support is higher among Francophones (97%) than Anglophones (75%), the finding is clear: bilingualism is accepted in our province. The survey also reveals that our two linguistic communities share several similar points of view on the question of bilingualism and linguistic duality. There are, however, interesting differences. For example, 55% of Francophones believe that the future of the French language is threatened, whereas only 22% of Anglophones share that opinion. On page 7 of this report, we present the survey highlights.

In an effort to better understand the perceptions surrounding official languages, we organized a conference on that topic in November 2009. With

"New Brunswick can go further. Will we, like Louis J. Robichaud and Richard Hatfield, dare to embrace change?"

Michel A. Carrier

approximately a hundred people in attendance, the event provided a forum in which to highlight the progress achieved over the past few decades while shedding light on the challenges that continue to exist. In particular, it appears necessary to increase interactions between the two linguistic groups and improve second-language instruction. Moreover, many participants were surprised to learn that duality in education was still considered a divisive factor by some. Obviously, efforts need to be made to explain the reality of a language in a minority setting.

The results of the survey and the conference clearly show that official bilingualism is a fact of life in our province in the same way as our Medicare program or our public education system. Forty years after the adoption of the first *Official Languages Act*, I believe that New Brunswick is ready to move on to another phase aimed at giving all citizens equal opportunities for realizing their potential in the official language of their choice. The upcoming review of the OLA gives us that chance.

Since 2002, the year that the new OLA was passed, we have had the opportunity to take inventory of its strengths and its weaknesses. We have already noted several areas where there is room for improvement. In our view, three of those appear to be fundamental:

- Incorporate the right of civil servants to work in the official language of their choice into the Act, with a view to fully recognizing the principle of the equality of the two linguistic communities.
- Better define and frame the applicable language obligations in the case of public-private partnerships, the privatization of public services, and the granting of exclusive rights (monopolies) to private agencies.
- Require all institutions covered by the Act to produce a plan for implementing their obligations that centres on measurable results. The details of that plan would be spelled out in the regulation under the Act.

This annual report contains many other recommendations to help us build the future of this province with our two official languages.

New Brunswick can go further. Will we, like Louis J. Robichaud and Richard Hatfield, dare to embrace change?

LANGUAGE ISSUES

An Enlightening Survey on Official Languages

In the spring of 2009, the Office of the Commissioner participated in the realization of a major survey on official languages. Conducted by Continuum Research, the survey was designed in particular to examine the views of New Brunswickers regarding bilingualism, linguistic duality, and relations between the two communities. Here are a few highlights from that survey.

Continuum Research conducted a total of 800 interviews (400 in English, 400 in French) with residents of New Brunswick 18 years of age and older. Interviews took place between June 9th and 21st, 2009.The margin of error province-wide is +/-4.1 percent at a 95 percent level of confidence and +/-5.0% for each of the linguistic sub-samples.

Sizable Support for Official Languages

The survey shows that a strong majority of New Brunswickers, or 82%, supports the concept of official languages legislation and bilingualism in New Brunswick. Although that support is nearly unanimous among Francophone New Brunswickers, it is important to note that three-quarters of Anglophone New Brunswickers also support this concept.

Respondents were also asked to give the main reason why they support or oppose official languages legislation. Among those who are in favour of this type of legislation, 29% of respondents say their support is based on respect for both languages. This is followed by 12% who say that "it makes sense" or that it is a "fact of life in New Brunswick" and another 12%

Support for Official Languages Legislation (% of Respondents)

	NB	Anglophones	Francophones
Strongly Support	54	38	85
Somewhat Support	28	37	12
Somewhat Oppose	7	10	1
Strongly Oppose	9	13	1
DK/NA	2	2	1

Q. In 1969, the provincial government passed the *Official Languages Act*, which recognized both English and French as official languages for the province and having equal status and rights. In general, do you support or oppose the concept of the *Official Languages Act*? Would that be strongly or somewhat?

who say they support this legislation out of fairness, equality, and the need to provide equal opportunities for New Brunswickers.

As for the main reason why respondents oppose the concept of official languages legislation, the fact is that this group consists primarily of non-Francophones. The belief that official languages legislation means that you need to be bilingual or French-speaking to get government jobs (26%) is the main reason for their opposition.

Main Reason to Support Official Languages Legislation (% of Respondents)

	NB	Anglophones	Francophones
Respect for two languages	29	25	34
Makes sense / Fact of life in NB	12	15	9
Fairness / Equality / Equal Opportunity	12	15	7
Respect for French	8	5	14
Recognizes linguistic heritage	7	7	9
Good to be Bilingual / Multilingual	4	7	3
My family is French / Bilingual	4	4	4
Should have access to service in your own language	2	1	4
Unites our province	2	3	1
Other	11	12	8
None	2	2	2
DK/NA	5	5	5

Q. What would be the main reason why you support this concept?

Main Reason to Oppose Official Languages Legislation (% of Respondents)

	Anglophones
Need to be bilingual / French to get Government jobs	26
Unfair / Unequal	16
Increases cost of Government services	15
Gives preference / privilege to French speakers	13
Forces people to become bilingual / learn French	11
Higher taxes	4
Disrespect for English	4
Concession to special interests	1
It divides our Province	1
Other	6
None	1
DK/NA	2

Q. What would be the main reason why you oppose this concept?

Official Languages, Bilingualism and Education

Despite the fact that three-quarters of Anglophone New Brunswickers support official languages legislation, fewer than one in six Anglophones (15%) report that they are bilingual. This is far lower than the number of Francophones (70%) who say that they are bilingual.

For those who may be concerned that Anglophones are giving only notional support to the concepts of official languages legislation and bilingualism, it is important to note that one-third of Anglophone New Brunswickers between 18 and 34 years of age state that they are bilingual. According to Continuum Research, as this cohort of society ages, they will be followed by a younger generation that is likely to report even higher levels of bilingualism.

Three-quarters of New Brunswickers (75%) say that it is very important that instruction in the other official language is available in New Brunswick schools. Francophones (86%) are more likely than Anglophones (69%) to say that instruction in the other language is very important.

Self-Rated Level of Bilingualism (% of Respondents)

	NB	Anglophones	Francophones
Excellent / Effortlessly Bilingual	17	5	40
Good / Bilingual	17	10	30
Fair / Somewhat Bilingual	22	23	19
Poor / Not Bilingual	45	63	11

Q. How would you rate your ability to speak and understand [NON-Maternal Language from Q.1]?

Importance of School Instruction in Other Official Language by Maternal Language (% of Respondents)

	NB	Anglophones	Francophones
Very important	74	69	86
Somewhat Important	19	22	13
Not Very Important	3	3	1
Not At All Important	3	5	0
DK/NA	1	1	0

Q. Do you think it is very important, somewhat important, not very important or not at all important that instruction in the other official language is available in New Brunswick schools?

Relations between the Linguistic Communities

A majority of New Brunswickers (57%) report that their personal attitudes toward bilingualism and official languages legislation have remained unchanged over the past ten years. However, Francophones (82%) and Anglophones (63%) say that relations between these communities have become more positive over that period.

Perceptions: Several Similarities, but Differences Too

Although there are differences between the two language groups in terms of degree of support, New Brunswickers see the recognition of our linguistic duality as a source of pride. The fact that New Brunswick is unique among Canadian provinces in this regard contributes to a sense of provincial identity. Further, both Anglophones and Francophones see linguistic duality as a source of cultural enrichment.

Along with agreement on the positive attributes of linguistic duality, there is also rejection of the notion that having two official languages creates no advantage for New Brunswick. Clearly, New Brunswickers, unilingual or bilingual, see an advantage in a bilingual and bicultural New Brunswick.

There is one area where there is significant disagreement between Anglophones and Francophones in New Brunswick – perceptions of the future viability of the French language in both Canada and New Brunswick. A significant majority of Anglophones do not believe that the French language is under threat in either New Brunswick (73%) or in Canada (70%). In contrast, a majority of Francophones believe that, in both Canada (61%) and in New Brunswick (55%), the future of the French language is threatened.

Attitudes on Language Issues (New Brunswick) (% of Respondents)

	Strongly Agree	Somewhat Agree	Neither Agree Nor Disagree	Somewhat Disagree	Strongly Disagree	Do not know No answer
I am proud to live in Canada's only officially bilingual province.	63	21	6	4	6	1
New Brunswick's linguistic duality is a source of cultural enrichment for me.	45	28	5	8	9	4
The linguistic rights of both English and French are respected in New Brunswick.	42	36	2	11	7	2
Relationships between Anglophones and Francophones in my region are more positive today than they were10 years ago.	40	30	9	7	6	8
Having two official languages creates no advantage for New Brunswick.	16	13	4	20	47	1
The future of the French language in Canada is threatened.	16	20	5	26	31	3
The future of the French language in New Brunswick is threatened.	14	18	4	24	38	3

Q. For each of the following statements, please tell me if you agree, disagree or neither agree nor disagree. How about ...? [IF "AGREE" OR "DISAGREE", ASK "Would that be strongly or somewhat?"] RANDOMIZE

Attitudes on Language Issues by Maternal Language (% Strongly agree)	NB	Anglophones	Francophones
I am proud to live in Canada's only officially bilingual province.	63	51	85
New Brunswick's linguistic duality is a source of cultural enrichment for me.	45	31	71
The linguistic rights of both English and French are respected in New Brunswick.	42	42	39
Relationships between Anglophones and Francophones in my region are more positive today than they were10 years ago.	40	32	56
Having two official languages creates no advantage for New Brunswick.	16	16	16
The future of the French language in Canada is threatened.	16	6	33
The future of the French language in New Brunswick is threatened.	14	8	26

[Q. For each of the following statements, please tell me if you agree, disagree or neither agree nor disagree. How about...? [IF "AGREE" OR "DISAGREE", ASK 'Would that be strongly or somewhat?'] RANDOMIZE

Perceptions about Learning the Other Official Language

Respondents in each language group were asked to agree or disagree with the statement that they do not feel pressured to learn the other official language. Two-thirds of Anglophones, or 65%, consider that they do not feel pressured to learn French, compared to 43% of Francophones who do not feel pressured to learn English, an overall difference of 22 percentage points. A majority of Francophones (52%) disagree, with 37% strongly disagreeing that they feel no pressure to learn English.

Agree / Disagree – Not Pressured to Learn Other Official Language (% of Respondents)	Anglophones	Francophones
Strongly Agree	41	24
Somewhat Agree	24	19
Neither Agree Nor Disagree	5	4
Somewhat Disagree	13	15
Strongly Disagree	18	37

Q. For each of the following statements, please tell me if you agree, disagree or neither agree nor disagree. How about...? [IF "AGREE" OR "DISAGREE", ASK 'Would that be strongly or somewhat?'] RANDOMIZE
[ASK ENGLISH ONLY] I do not feel pressured to learn French.
[ASK FRENCH ONLY] I do not feel pressured to learn English.

Government implementation strategy for the OLA

Setting Itself Up for Success

For several years now, the Commissioner of Official Languages for New Brunswick has been recommending that the provincial government adopt a master plan for ensuring full, uniform implementation of the *Official Languages Act* (OLA). In 2009, Premier Shawn Graham addressed that recommendation by announcing the setting up of a committee tasked with developing, by March 31, 2010, an implementation strategy for the OLA. According to the Premier, the strategy would identify the action needed for all departments to meet their obligations under the Act. Nearly a year later, the provincial government submitted the strategy to the Commissioner. Although the document includes some very pertinent elements, the Commissioner believes that the strategy does not contain all of the measures necessary to ensure its success. This text presents a summary of the Commissioner's comments and suggestions.

Ensuring Success

The government strategy sets out a solid foundation consisting of the following elements:

Problem: Although the overview of the official languages situation is short and does not contain any statistical data, it is balanced and fair.

Vision and objectives: What the government is seeking to accomplish is defined clearly, and the four sectors of activity seem appropriate (Language of Service, Language of Work, Promotion of Official Languages, and Knowledge of the Legislation and Other Obligations).

Measures: The document contains targeted measures to improve the situation of official languages in the province. In that regard, the following deserve mention:

- review of the language training program;
- development of measures to improve the bilingual capacity of the senior public service;
- organization of an awareness campaign on the use of the two official languages for government employees;
- development of a program to promote official bilingualism;
- addition of the issue of official languages to the mandate letter from the Premier to the deputy ministers.

Scope of the Strategy: Some Surprising Exclusions

The strategy is aimed solely at government departments and agencies. Yet, the OLA also includes other institutions (Crown corporations, commissions, health system, etc.). Moreover, the Commissioner recommended that all institutions subject to the Act be required to develop a master plan.

If, for administrative or other reasons, the government strategy cannot be applied to the other institutions bound by the OLA, the provincial government should ensure that these institutions are under the obligation to develop their own master plan with regard to official languages.

Questions Regarding Implementation of the Strategy

The implementation of the strategy is based on the development and implementation of action plans by the departments and agencies. On page 19 of the strategy, we read as follows: "Therefore, to show the Province's commitment, and in follow-up to the preparation of the strategy, the Premier will entrust the task of coordinating the preparation of the provincial action plan to a central agency or department."

We applaud that measure; in our view, it is fundamental. However, some questions arise. Will the body that coordinates the strategy's implementation have the human and financial resources to carry out that important task? Will it have the necessary authority to ensure that the departments conform to the government's objectives? In that regard, it seems to us that the coordinating body should come under the Office of the Premier or the Executive Council. That would be totally logical, because the OLA stipulates that the Premier is responsible for the application of the legislation.

Key Elements to Be Added

New Brunswick has more than 40 years of experience in official languages. We know our strengths and weaknesses in that area. We know all about the opportunities to be seized, the challenges to be met, and the pitfalls to be avoided. We would therefore expect that an official languages strategy would build on that considerable experience. However, a reading of the document does not lead us to that conclusion. Some key elements must be added to the strategy.

Review and Approval of the Departments' Action Plans

According to the strategy, each government department and agency will have to develop and implement its own action plan. That is a logical approach since the departments each have different missions and clienteles. It also enables departments and agencies to take ownership of the strategy. However, experience has taught us that the application of the OLA cannot be based solely on people's goodwill.

We believe the strategy gives the departments too much leeway when it comes to choosing means and a time frame. In the past, that approach has produced timid measures and very unequal progress. For that reason, we believe the action plans should be reviewed and approved by the strategy's coordinating body.

Centralized Direction in Certain Areas

"All departments and agencies will organize an awareness campaign on the use of the two official languages for their employees" (p. 16 of the strategy).

Some of the means set out in the strategy, such as information and awareness campaigns, should be developed by the coordinating body and then implemented by each department. Asking each department and agency to develop its own campaign could produce mixed and unequal results. In addition, it will lead to needless overlapping of efforts. Furthermore, we believe that a centralized direction is necessary in order to deal with organizational cultures that do not attach sufficient importance to the *Official Languages Act*. The fact is that certain departments and agencies need coaching and encouragement to overcome certain challenges.

Shorter Implementation Period

"Over the three years of the strategy, the government will establish a mechanism to satisfactorily evaluate the overall progress made in the province and to proceed with an enlightened review of the Act and the development of its next strategy" (p. 19 of the strategy).

To us, this three-year time frame is too long. Intermediate time frames and targets should be set now for several of the general measures set out in the strategy (review of linguistic profiles, awareness campaigns, etc.).

As for language of work, it is stipulated that the government will have to extend its activity over more than three years in order to fully achieve its objective. In our opinion, setting such a time frame is the same as not setting one at all. The only incentive for action is absent. Consequently, the measure loses its binding characteristic.

Collecting Data to Measure Progress

It is essential that the government collect data so it can measure the progress of official languages in the province. Moreover, the lack of reliable data in this area helps to fuel myths about official bilingualism.

The strategy should make provision for the realization of two surveys: the first for evaluating language-of-service quality (sufficient staff, language skills, service quality), and the second for determining to what extent government employees are able to work in their language of choice. The results of these new surveys would serve as benchmarks for measuring progress at the end of 2012-2013.

Embracing Change Through Innovative Measures

Upon reading the strategy, one gets a feeling of déjà vu. Several of the measures are actually existing obligations. For example, Focus 2 - Language of Work repeats almost all of the elements already found in the Language of Work Policy.

We understand that the strategy has to repeat existing elements of the OLA and the Language of Service and Language of Work policies. However, the very nature of this strategy requires innovative measures that will

set the tone and ensure significant progress. For example, the provincial government could incorporate the following measures into its strategy:

Language of Service

- Pair employees who have taken language training with a mentor who will help them practice their new linguistic skills in the workplace.
- Implement a standardized language-of-service assessment in all institutions. The results will be published in the annual reports.
- Introduce a bilingualism bonus for employees who achieve and maintain an advanced level of proficiency (3) in their second official language.
- Evaluate the proficiency of employees holding a bilingual position at regular intervals.

Language of Work

- Designate all deputy minister and assistant deputy minister positions as bilingual, except for those attached to the Department of Education.
- Designate bilingualism and knowledge of the OLA as important assets in all government competitions, if they are not already a condition of employment. (This measure would not apply wherever duality exists.)

Promotion of Official Languages

- Create an Official Languages Day in New Brunswick.
- Establish the Premier's Official Languages Award within the civil service.
- Implement an exchange program between Anglophone and Francophone civil servants. This initiative would enable Anglophone employees to work temporarily in a Francophone region of the province and vice versa.
- Centralize and increase the budget for language training for civil servants.

Knowledge of the Official Languages Act and Other Obligations

- Disseminate official languages information capsules to all government employees. Topics would include OLA obligations as well as tips and advice concerning language of work.

An Opportunity Not to Be Missed

The adoption of a provincial OLA implementation strategy might well be a determining step in advancing the real equality of our two languages. The strategy must therefore contain all of the elements necessary for its success. In our view, the document that we have examined needs to be improved in order to achieve that goal. If the New Brunswick government truly wishes to attain the strategy's objectives, it needs to set itself up for success.

Language of commercial signage in Dieppe

Commissioner Participates in Public Consultations

The City of Dieppe is the first New Brunswick municipality to enact a by-law on the language of commercial signage. Although the *Official Languages Act* does not apply to this sector, the Commissioner saw fit to participate in the public consultation preceding the by-law's adoption. For the Commissioner, it is important that any regulation dealing with language of signage fully comply with the principle of equality of the two linguistic communities. Only then, he believes, will it be able to inspire other municipalities to act so that commercial signage in their communities better reflects the values at the heart of the *Official Languages Act*. Below are the comments that the Commissioner shared with the Dieppe City Council.

On November 9, 2009, the Dieppe City Council proceeded with the first reading of municipal by-law Z-22, which regulates the language of exterior commercial signage in Dieppe. This was a first in New Brunswick: no municipality had ever legislated in this area before.

New Brunswick's *Official Languages Act* does not apply to the private sector, and consequently, commercial signage is excluded from its scope. However, the topic is of great interest to us. In fact, it touches on some fundamental questions that are at the heart of the *Official Languages Act* and *An Act Recognizing the Equality of the Two Official Linguistic Communities in New Brunswick*.

The By-law

For several years, the City of Dieppe has made considerable efforts to have commercial signage reflect its linguistic reality more closely, especially since 75% of Dieppe's residents are Francophone. Those awareness efforts have borne fruit, as shown by the results of a study conducted by a committee set up to promote the French language and heritage in Dieppe. However, the municipal council considered it preferable to opt for "a more direct route to equality via the use of signs in both official languages," as the City explains in a circular that it sent out to Dieppe merchants.

By-law Z-22 provides that the descriptive content of any new exterior signs will have to be bilingual or French. It should be noted that the business name is not affected. Moreover, the by-law will not apply to current exterior signs unless they are altered or relocated.

Awareness Raising or Regulation: A Common Objective

While awareness raising seems to have reached its limits in Dieppe, that does not mean it is not a viable option elsewhere. In other communities, it can be an effective engine of progress. In that regard, a major initiative has been undertaken by the Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick. Entitled *Notre paysage linguistique* [Our linguistic landscape], this program relies mainly on an awareness-raising approach combined with incentives.

Whether the method used is awareness raising or regulation, the objective when it comes to language of signage is the same: give French its rightful place. This is not only a question of respect, for the very vitality of the language is at stake. It is generally acknowledged that a linguistic landscape in which English dominates is an assimilation factor. And with good reason: in such circumstances, English is seen as the dominant language, which strengthens its draw. Also, unilingual English signage indicates that French is a secondary language, and thus less pertinent, less important. It is easy to imagine the devastating effect that may have on young Francophones and their cultural identity. Moreover, what about immigrants who arrive in a city where the signage is in English only? Can we expect them to want to learn French?

The vulnerability of the French language in North America is not in question. The ever-present threat of assimilation is there to remind us of it. The Supreme Court of Canada recognized this fact when it ruled on the signage issue a few years ago. It is interesting to note that Francophones and Anglophones have different perceptions regarding the future of the French language. A recent survey by Continuum Research

indicates that 55% of Francophones feel that the future of the French language is threatened, whereas only 22% of Anglophones share that view. Those percentages show there is a need to better explain the significant challenges confronting the French language.

Equality and Duality

The first part of the text of By-law Z-22 is very interesting, because it contains several references to the equality of New Brunswick's two linguistic communities. It is therefore understandable that some were surprised to find that the by-law provides that signage may be in French alone. These people asked themselves, "Wait, aren't English and French equal in our province?"

According to the information we obtained, the option of French-only signs is intended to take into account organizations that offer their services exclusively in French, such as a newspaper or a radio station. It is therefore not designed to force organizations or businesses that serve only one community to become bilingual.

The option of French-only signs in Dieppe seems to be inspired by the legal framework (*Canadian Charter of Rights and Freedoms*, legislation, court judgments) governing the promotion and protection of linguistic minorities. Obviously, a minority linguistic community will try to take advantage of these legal protections to preserve and promote its language and culture. We should also mention the contribution of *An Act Recognizing the Equality of the Two Official Linguistic Communities in New Brunswick*. That legislation provides that the two communities are entitled to distinct institutions within which cultural, educational, and social activities may be carried on.

We believe that the City of Dieppe could take these same principles into account in allowing unilingual English signage in the case of businesses or organizations that exercise a cultural mission within the Anglophone community in Dieppe. Examples might include a local newspaper or an independent bookstore. Such a measure would not detract from the objective pursued by By-law Z-22. Furthermore, it would clearly show that the City of Dieppe is not trying to diminish the status of English or retaliate against the Anglophone community, as some have implied. It would thereby be obvious that the intention is to treat both linguistic groups the same, while offering the Francophone community an important tool for its development and growth. Consequently, By-law Z-22 would be considered a necessary measure in this quest for real equality and could in a way encourage other municipalities in the province to deal with the issue of commercial signage in a more proactive fashion.

We understand the City of Dieppe's objectives with regard to the language of signage. Our comments seek to ensure that By-law Z-22 achieves the hoped-for goals and at the same time adds to the efforts to promote the equality of our two official languages throughout the province.

Adoption of an Amended By-law: the Commissioner Reacts

On May 25, 2010, the Dieppe City Council adopted an amended by-law on the language of commercial signage. That by-law prescribes bilingualism for new or altered signs while permitting French or English unilingualism for organizations with a cultural or educational mission. In addition, it provides that the French text must appear first on bilingual signs.

In a press release, the Commissioner noted "that the Dieppe City Council has adopted a balanced by-law on commercial signage. The by-law ensures that French is given its rightful place, reflects the city's Francophone character, and respects the principle of the equality of our two official languages."

The Commissioner encourages the province's other municipalities to work with their business community and citizens to ensure that commercial signage reflects the values at the heart of the *Official Languages Act*. "A language's vitality is closely associated with its place on the public stage. Commercial signage can and must contribute to the dynamism of our two official languages," concluded the Commissioner.

Government Signage

Ensuring the development of the French language on the North American continent is a constant challenge. Given that fact, it is important to act on all levers of a language's vitality. Government signage is one of those. In March 2010, the Commissioner recommended that the provincial government adopt a policy on government signage that complies with the principle of equality of the two official languages while reflecting, in the positioning of the English and French words, the linguistic reality of the regions.

According to section 29 of the *Official Languages Act* (OLA) of New Brunswick, "Institutions shall publish all postings, publications and documents intended for the general public in both official languages." Road signs (including tourism signage), signs in front of government buildings, and signs within government offices are all examples of government postings. In general, this signage complies with the OLA. However, it has been noted that the order of presentation of the two languages generally favours English, even in predominantly Francophone regions: English is to the left or on top, French on the right or bottom.

Given that we read from left to right and top to bottom, the current order of presentation does not help to promote the French language. Although certain graphic layouts are logical owing to syntax (e.g., Ch. Mazerolle Rd), an order of presentation that favours English in predominantly Francophone regions seems inappropriate, because it does not reflect the linguistic reality.

In a letter dated March 26, 2010, the Commissioner recommended to the Premier that the Province adopt a balanced government signage policy that fully complies with the principle of equality of both official languages and at the same time takes into account the regions' linguistic reality.

Under this new policy, all signs produced by an institution subject to the OLA should give both languages equal prominence while reflecting the region's linguistic reality. Accordingly, in predominantly Anglophone regions, English would be to the left and French to the right. In predominantly Francophone regions, French would be to the left and English to the right. In all other regions, the positioning would alternate between the first two options in order to reflect the equality of the two languages. Moreover, the two official languages should appear side by side, and not one below the other. An over-and-under format would be permitted only when the physical space is inadequate, and, where appropriate, the order of presentation should reflect the region's linguistic reality. Obviously, in order to avoid high replacement costs, this policy could be implemented as the existing signage is replaced or altered.

Reform of the New Brunswick Health System

Changes Made, Lawsuit Withdrawn

On April 8, 2010, Premier Shawn Graham and Minister of Health Mary Schryer announced a series of measures intended to respond to the concerns raised by the reform of the province's health system. The following day, Égalité santé en français announced that it was withdrawing its lawsuit against the provincial government. Thus ended a complex and very polarized legal debate. The Commissioner notes that several of the government's measures echo what he and other stakeholders had already recommended. In his view, this long legal debate could have been avoided.

Throughout 2009, the legal challenge launched by Égalité santé en français against the provincial government continued to make headlines. According to that organization, the reform of the health system violated the Francophone community's right to manage its own health system.

While it seemed that the two parties would have to settle their dispute in court, in December 2009, the Premier announced a public consultation designed to identify ways to improve health-care services. Gino LeBlanc, an associate researcher with the Canadian Institute for Research on Public Policy and Public

Administration, was tasked with heading up the consultation. In early April 2010, Mr. LeBlanc's report, containing 14 recommendations, was tabled in the Legislative Assembly.

Following negotiations between the provincial government and Égalité santé en français, the Premier and the Minister of Health announced some significant changes to the reform. Based on Mr. LeBlanc's recommendations, the government's announcement involved legislative changes to the *Regional Health Authorities Act*. Those changes specify that:

- Regional Health Authority A operates in French, and Regional Health Authority B operates in English;
- the two regional health authorities are responsible for improving the delivery of health services in French;
- the two health authorities ensure the delivery of health services to members of the public in the official language of their choice.

The government also announced that it intended to introduce legislation in a future legislative session to enable the election of more than half of regional health authority board members through general elections beginning in 2012. It further stated that a five-year action plan would be developed to ensure an equitable distribution of health-care services between the province's two health authorities.

As a result of those changes, Égalité santé en français announced that it would end its legal challenge.

Commissioner's Actions since 2008

Shortly after the announcement of the health system reform in 2008, the Commissioner of Official Languages wrote to the Minister of Health in order to suggest some changes. In particular, he supported the proposal that the two health authorities be formally designated on the basis of language. Moreover, he recommended that the two authorities adopt a plan for implementing the *Official Languages Act* to ensure they complied fully with all of their linguistic obligations. He also put forward recommendations concerning the non-clinical services agency (now Facilicorp NB) and the New Brunswick Health Council.

In the case of the non-clinical services agency, the Commissioner wrote:

"It must be also clearly established that [this agency] must offer all of its services in the language of choice when dealing with the RHAs, their employees, the health establishments and the employees of those establishments. In other words, it must be clearly indicated that those services and communications provided by or emanating from this agency are subject to the OLA requirements as outlined in sections 27, 28, 28.1, 29 and 30."

With regard to the New Brunswick Health Council, the Commissioner wrote:

"The mandate of the NB Health Council must clearly contain the obligation to ensure that all their deliberations, recommendations and actions reflect and be inspired by the language rights contained not only in the OLA and the *Act Recognizing the Equality of the two Official Linguistic Communities in New Brunswick* but as well by the rights contained in the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* as interpreted by our Courts."

Conclusion

The legal debate came to an end following government changes that echoed what several stakeholders had already recommended. In many regards, the Commissioner believes that this long conflict could have been avoided.

Other interventions from the Commissioner

For a Bilingual Judge for the Provincial Court in Miramichi

In August 2009, the Commissioner learned that Judge John Walsh of the Provincial Court in Miramichi had been appointed to the Court of Queen's Bench in Saint John. He wrote to the Minister of Justice and Consumer Affairs and Attorney General to ask that a bilingual judge be named for the Provincial Court in Miramichi.

In his letter, the Commissioner wrote:

"As you know, since the closure of the satellite court in Neguac, a larger number of francophones have had to go to the Miramichi Courthouse. In addition, the announced closure of the Provincial Court in Richibucto will only increase the demand for French-language services at that facility. Given those two elements, I feel that Judge Walsh's replacement should be bilingual."

On October 1, 2009, John Friel was appointed as the Provincial Court judge in Miramichi. Judge Friel is fully bilingual and will preside over trials in English and French.

Planned sale of NB Power assets to Hydro-Québec
Commissioner Calls for More Guarantees

On October 29, 2009, Premiers Shawn Graham and Jean Charest unveiled a memorandum of agreement dealing with the sale of most of New Brunswick Power's assets to Hydro-Québec.

The Commissioner immediately began reviewing the document. He was delighted at the presence of an article stipulating that the new Hydro-Québec subsidiary in New Brunswick would be subject to the *Official Languages Act*. However, he considered that the final agreement between the two provinces would require more detailed guarantees. In fact, the Commissioner felt that the application of the OLA could be called into question should the Hydro-Québec subsidiary in New Brunswick be split up or use subcontractors. As a result, the Commissioner recommended that the *Official Languages Act* apply to the production and distribution of electricity regardless of the nature of the entity providing those services.

In the end, no agreement was reached between the New Brunswick and Quebec governments regarding this planned sale.

New Brunswick Internal Services Agency
An Opportunity to Promote Official Languages

In spring 2009, the members of the Legislative Assembly began reviewing a bill to establish the New Brunswick Internal Services Agency. That agency's mission is to provide common services to the provincial civil service.

Although the *Official Languages Act* applies automatically to the new agency, the Commissioner believes that the bill should have contained additional details concerning official languages in order to further promote their use within the provincial civil service. The bill states that the Agency must "identify, promote and implement best practices for the delivery of services by the civil service." The Commissioner feels that the bill should have contained a provision stipulating that the Agency must develop exemplary practices designed to encourage equal use of the two official languages within the civil service.

The Commissioner's suggestions were not incorporated into the bill. However, the Commissioner met with the Deputy Minister responsible for the Agency in order to make her more aware of the key role that will be played by this new agency in terms of language of service and language of work.

Radio-Canada's Réseau de l'information

Commissioner supports the efforts of the Société nationale de l'Acadie

A comparative study of the 10 p.m. television newscasts of CBC and the Société Radio-Canada shows that the number of items from the Atlantic provinces is markedly higher on CBC than on Radio-Canada, by a ratio of 3 to 1.

The study, conducted by the Research Chair in Acadian Studies at the Université de Moncton, focused on four weeks (28 days) from January 18 to February 14, 2009. Percentage-wise, CBC devoted 4% of its total coverage to the Atlantic provinces, whereas that figure was only 1.4% for the SRC.

A few days after those results were released, the Société nationale de l'Acadie (SNA) sent a letter to the Commissioner, asking for his support.

In his reply to the President of the SNA, Françoise Enguehard, the Commissioner wrote:

> "Certainly, this analysis deals with only one element of national programming. However, I believe that the results obtained help explain a fairly widespread perception about the national programs of the Société Radio-Canada: the limited presence of Francophone communities outside Quebec. Yet, section 3 of the *Broadcasting Act* states that the programming provided by the Corporation should in particular:
>
> (ii) reflect Canada and its regions to national and regional audiences, while serving the special needs of those regions;
> (iv) be in English and in French, reflecting the different needs and circumstances of each official language community, including the particular needs and circumstances of English and French linguistic minorities,
> (vi) contribute to shared national consciousness and identity.
>
> The vitality of a language depends in part on its presence and recognition on the public stage. Clearly, the limited representation of Francophone communities outside Quebec in national programming detracts from that vitality. I therefore wish to support your efforts to ensure that the national programs of the Société Radio-Canada better reflect the diversity of the Canadian Francophonie."

Partially Unilingual Directories

Commissioner shares his concerns with the Yellow Pages Group

In February 2010, a number of residents of northern New Brunswick contacted the Office of the Commissioner of Official Languages regarding the new edition of their telephone directory, complaining about the unilingualism of the cover page and a new section of the directory, the EcoGuide.

New Brunswick's *Official Languages Act* does not apply to private-sector companies, so the Commissioner was unable to conduct an investigation of the matter. However, in accordance with his mandate to promote the advancement of official languages, he contacted the Yellow Pages Group to express his concerns about this incident. Here is an excerpt from that letter:

> "By adopting the *Official Languages Act* in 1969, New Brunswick formally recognized the need to reflect the province's linguistic reality and to support the efforts of the French-speaking community to develop its language and culture. In my view, the business community has an important role to play in this major societal undertaking by ensuring equal treatment for both official languages.
>
> Although some New Brunswick regions are predominantly Anglophone and others predominantly Francophone, members of both linguistic communities are spread all across the province. As a result, private-sector companies have much to gain from opting for bilingualism in general communications with their clientele and respecting the client's language in personalized communications.
>
> In your letter of March 10, 2010, you indicated that the situation had been rectified and that the directories would henceforth be entirely bilingual. Moreover, you reaffirmed your company's commitment to bilingualism in the production of directories in New Brunswick. We find those statements reassuring.
>
> I trust that the distribution of partially unilingual directories is in fact an isolated incident and that the Yellow Pages Group will make every effort to ensure that such a situation does not occur again."

Conference Proceedings

Shaping Our Future with Two Languages

On the occasion of the 40th anniversary of the *Official Languages Act*, the Office of the Commissioner organized the conference *Shaping Our Future with Two Languages*. Close to a hundred persons, from all backgrounds, attended the event, held on November 24 and 25, 2009, in Fredericton. This activity had two objectives: firstly, to gain a better understanding of people's perceptions and attitudes toward official languages, secondly, to explore new avenues for promoting the use of English and French in the province. The subject might have seemed sensitive, even controversial. However, the exercise revealed that New Brunswickers are much more at ease with this question than might have been thought.

The conference brought out the progress achieved over the past few decades in terms of official languages while highlighting the challenges that continue to exist. Among other things, it appears necessary to increase the amount of interaction between the two linguistic groups, improve the teaching of second languages, and better explain the rationale for duality. Here is an overview of the presentations made by the speakers as well as a summary of the interactions between participants.

40 years of Official Languages : How are we doing?

Two renowned authors, Herménégilde Chiasson and John Ralston Saul, opened the conference with a fascinating conversation during which a number of topics were discussed: language, culture, education and society. Many were in agreement that this conversation was the highlight of the conference. Afterwards, Richard Myers and Antoine Landry led a question-and-answer session that gave the participants the opportunity to interact with the two speakers.

John Ralston Saul
Excerpts (Verbatim):

"There is no question in my mind that this experiment with real bilingualism, Robichaud, Hatfield, experiment was very, very important for Canada as well as for New Brunswick. (…) I don't know if you realize the extent to which doing this here was central to the country re-thinking itself.

If there is no body in the clothing, what's the language? If education isn't filled with literature, filled with meaning, filled with philosophy, filled with political experience and filled with local reality then it's just, just language. (…) I believe in culture and culture expresses itself through language and there's an astonishing opportunity I think with the experiments and the experience here to do something quite different through French, through English and then the two in different ways together."

Herménégilde Chiasson
Excerpts [Verbatim translation]

"The aboriginal peoples show the only in-depth knowledge and the only really visceral knowledge of this space. We, for all practical purposes, are still immigrants, and still full of complexes when it comes to Europe."

Speaking about the issue of the cost of bilingualism:

"The first argument that will be brought up is that it will be expensive. Everything is expensive. The pyramids were expensive; people built them because they believed it was the right thing to do. I think there is a price to be paid for living together, and I believe that price should be costed in relation to curiosity, in relation to quality of life, in relation to a richness that must be defined in some way other than by money."

Official Languages : Perceptions and attitudes

Joseph Yvon Thériault
Holder, Canada Research Chair in Globalization, Citizenship and Democracy, Université du Québec in Montréal

Joseph Yvon Thériault began by commenting on the results of the survey conducted by Continuum Research. While recognizing that the situation is positive overall (support for bilingualism, improvement of relations between the two groups, provision of services in language of choice, etc.), he believes that not everything has necessarily been resolved. Assimilation continues to exist, the exodus of francophones to other provinces is a challenge, and separate institutions for each community are still at issue.

The speaker went on to paint a portrait of the evolution of relations between the two linguistic communities in New Brunswick since the 1960s. The inequality between the two groups and a desire for independence on the part of the francophone community gave rise to major changes in those relations. The official languages legislation and the concept of duality in education all bear witness to that evolution.

According to Mr. Thériault, over time, the legal dimension has become the main tool for defining the relations between the two communities. The sociologist is concerned about that, because he believes that political debate is necessary to conclude social pacts.

Excerpt (Verbatim translation):

"It can be said nonetheless that, over time, the legal dimension has become the main tool for defining relations between the two communities, between the majority community and the minority community. Over the past 10 years, it is in that field, rather than in that of politics, that the francophone minority communities have tried to acquire new rights and more duality. (…) I have always expressed doubts about the legal turn that relations between the linguistic communities have taken (…). Such a shift leads to judicialization; that is, judicialization depoliticizes relations between the communities; it tends to make linguistic recognition a right, an obligation, and not a political pact, recognized and negotiated by the two communities. Judicialization is a tool that, in my view, is poorly adapted to a policy of recognition. The law separates true from false, good from evil, right from non-right. It is poorly adapted to the nuances of relations between communities. Judicialization takes the heat out of political conflicts and transforms them into the rule of law. For many, that is not a problem; but political life, to be productive, needs a certain amount of passion. Judicialization levels everything down, it tends to make a court decision the highest level to which the government is prepared to go. (...)

I am not calling into question the scope of political legislation. I said at the outset that the *Official Languages Act* had changed the power relationship between New Brunswick's linguistic communities in an interesting way. I am simply saying that these laws have a greater chance of being accepted if they are the result of a compromise, a political pact, than if they are imposed by the courts.

If there is any particular concern that emerges from the survey that has just been presented, it has to do with the whiff of political appeasement, the avoidance of conflict surrounding linguistic issues that have not yet been resolved. Appeasement that could signify that very difficulty of transforming societal issues politically and reliance on the courts to impose solutions on us."

"If New Brunswick can't make bilingualism work, what hope is there for us?"

Comments from a Catalan professor to Donald Desserud

Donald A. Desserud
Associate Dean of Graduate Studies and Political Science Professor
University of New Brunswick, Saint John

Donald Desserud presented the results of the Social Capital Survey that was conducted in 2003. That survey dealt with social and civic attitudes and beliefs. It was meant to verify the Social Capital theory. This theory suggests that communities where citizens are closely engaged in their community have strong economies and dynamic governments.

New Brunswick is certainly known for its strong community involvement. But it seems that the strong economy component is questionable. Why is the Social Capital theory not working in New Brunswick? Is it because New Brunswick has two linguistic communities? A survey was conducted to determine whether the two communities were different when it comes to social/civic attitudes and beliefs.

Are New Brunswick's two linguistic communities united or divided? The survey results show that they are more united than one might think. In fact, the two groups shared similar opinions in numerous areas:

- language and political orientation,
- identification with community, province, and country,
- role of government,
- general attitudes concerning society.

Among the results conveyed by Mr. Desserud, those with respect to conflicts between the two linguistic groups are particularly interesting.

A majority of Anglophones (74%) and of Francophones (64.3%) believe that the two linguistic communities will always be in conflict. However, within the two groups (65% of Anglophones and 84.8% of Francophones), it is felt that the top priority of government should be to ensure harmonious relations between the two communities.

After presenting the results of this survey in detail, Donald Desserud underscored the originality of New Brunswick's bilingualism initiative by relating an experience he had in Spain in 1997.

After Mr. Desserud had given an address at the University of Barcelona, a Catalan professor asked him if the Confederation of Regions (COR) political party had retained its official party status following the last provincial election. Quite a surprising question, to be sure! The Catalan professor explained that the Catalan community was very interested in the New Brunswick situation and that the arrival of the COR party with its policy of opposition to official bilingualism was a source of concern for them. The professor summed up his fears as follows: "If New Brunswick can't make bilingualism work, what hope is there for us?"

Richard Clément
Director, Official Languages and Bilingualism Institute and Vice-Dean of the Faculty of Arts, University of Ottawa

The speaker described the main elements that must be taken into consideration when trying to create a corporate culture, particularly a bilingual organizational culture. A corporate culture is what distinguishes one organization from another, what characterizes it or gives it a brand image.

When it comes to a culture of bilingualism, the following three factors or challenges must be taken into account:

1 Linguistic duality vs. bilingualism

It is necessary to establish a distinction between linguistic duality, or the capacity of organizations to provide services in both languages, and bilingualism, which refers to the integration of both languages in all functions of the organization, at both the individual and the operational level.

2 Institutional completeness and intergroup contact

It is difficult to create a bilingual culture if the two linguistic communities do not speak to each other. Intergroup contact is often deficient.

3 Opposition between the globalization movement and the minorities conservation movement

The belief that globalization will lead to the dominance of English is widespread. However, there is a very strong movement in response to globalization and the growing influence of English. Europe's efforts aimed at protecting regional languages are one example of that. Furthermore, some believe that the English language risks fragmenting upon contact with other languages, such that it would no longer be possible to speak of a single English language, but rather various dialects of that language.

Different approaches to organizational culture

The speaker indicated that there are several philosophies with regard to corporate cultures.

- Mechanistic: Culture is considered a productivity tool.
- Humanist: Culture based on the valuing of individuals.
- Systemic: Organizational culture is only one unit within a set of related units – management units, production unit, etc.
- Political: An organizational culture serves to promote the values of the organization's leaders – it becomes the subject of a power struggle.
- Cultural: The goal of this organizational culture is to transform the symbols, beliefs, and values shared by the organization's members. A similar culture in terms of bilingualism would mean that all members of the organization adhere to individual bilingualism and institutional bilingualism.
- Cognitive: The cognitive approach rests on a series of learnings that promote the implementation of the cultural approach.

Characteristics of a cultural approach

The cultural approach is characterized by a series of principles, such as:

- Precedence of action: The development of this culture does not rest on a policy statement or statement of principles but rather on concrete actions that are taken first by the organization's leaders. These actions will become models to be followed and then values. In other words, through action, values are developed.
- Emphasis on persons: Each person is expected to develop the aspects of the culture that are desired.
- Culture of tolerance: People are expected to develop the various aspects of the culture in their own way as long as the fundamental goals are reproduced.
- Self-investment: The value is not only institutional, but individual.
- Inspiring leadership: The example is given first by the leaders.

"Are we ready to accept that bilingualism is part of the basic skills of managers?"

Richard Clément

Next, Richard Clément addressed the notion of bilingualism. In that regard, he quoted Fishman, a sociologist of language.

"…ethnicity (cultural identity) represents an avenue whereby understandings of 'the world at large' are arrived at, that is to say, through ethnicity, ordinary individuals are not only linked to collectivities – and social integration is attained thereby – but to notions of 'life', 'society', and 'the world' as well."
Fishman, 1977, p. 16

For Richard Clément, Fishman marks the link between ethnic identity and language. According to the speaker, this link seems nonexistent in several Canadian bilingualism programs. In other words, the issue of bilingualism is treated solely as a matter of second language learning.

The speaker wonders, was bilingualism not supposed to contribute to social cohesion? It has been forgotten that bilingualism must be built on harmonious relations between communities, and if those relations do not exist, neither will bilingualism. In that regard, Richard Clément mentioned the European Union's languages program entitled *For Social Cohesion*.

Prejudice and intergroup contact

To create a bilingual institutional culture, you first have to deal with any conflicts that may exist between the two groups. In most cases, access to resources, or rather, the impression that one group benefits more from resources than another group, is the core of the conflict. This conflict may even become an element of individual or collective identity.

Intergroup contacts are the antidote to these erroneous perceptions. However, these contacts must rest on cooperation rather than competition. They must be close rather than distant. They must also be egalitarian and established in a climate that favours tolerance. Contacts make it possible to manage anxiety in relation to the other – the person speaking the other language – and thereby make it possible to increase the individuals' linguistic confidence.

How to achieve a culture of bilingualism

Bilingualism must first be a shared value rather than a rule or a response to a policy established by some authority. It must not be perceived as a generator of discrimination between people, but rather a basic skill in a bilingual context. The leaders must resolutely create an environment that values bilingualism, in particular through recruitment and staffing, training and evaluation, and the promotion of bilingualism. The strength of the commitment to creating such a culture of bilingualism can be determined by the answers to several questions, notably:

- Are we ready to accept that bilingualism is part of the basic skills of managers?
- Are we ready to accept that employees receive mandatory training on official languages?

Richard Clément emphasized that a culture of bilingualism must also protect the minority language. He mentioned the insidious trap of conversation. Conversation has its own rules of engagement, and francophones must be aware of that to avoid the reflex of switching to English.

The speaker concluded by stating that young people are the backbone of a culture of bilingualism. In that regard, education, awareness raising (including within the family), and contacts between the two linguistic groups play a central role in promoting the development of positive attitudes toward bilingualism.

Round Table on Bilingualism and Duality

The round table brought together the morning's speakers and the following four persons:

- Christiane D. Guérette, Executive Director, Stan Cassidy Foundation
- Elisabeth Crener, Head of Information Programs, Radio-Canada Acadie
- Jordan Graham, university student and municipal councillor for the City of Fredericton
- Philip Lee, author and associate professor of journalism, St. Thomas University

The round table participants were asked to respond to various questions, in particular:

- Have attitudes and perceptions regarding official languages evolved over the last 40 years? If yes, what influenced them?
- The *Official Languages Act* targets equality of status and use of English and French. Have we achieved that equality?
- Do you believe that the concept of equality is understood in the same way by the two linguistic communities?
- How can our official bilingualism be turned into an economic and social asset?

The discussions during this round table were wide-ranging. The following is merely an overview of what was discussed.

Progress of French in New Brunswick

Everyone recognized the progress achieved in terms of official languages in the province. One anglophone participant explained that French was a private language in the 1960s – it was very seldom heard in public spaces. That is no longer the case today.

The affirmation of francophones no doubt constitutes the most important progress factor. Other factors were emphasized: legislation and language policies, court decisions, the role of the media, and a global context that attaches greater value to cultural diversity.

Perceptions

The participants recognized that it is easier for the two linguistic groups to speak to each other today. Mention was made of the considerable work accomplished through the years by Dialogue New Brunswick. However, much remains to be done. The two linguistic communities do not know each other very well (they coexist rather than live together). For example, few anglophones are familiar with the hit songs of New Brunswick's francophone artists. One participant believes that francophone journalists should work in anglophone press rooms, and vice versa. That would result in journalistic coverage that better reflects the situation of the two groups.

The risks associated with isolation of the two communities were raised. "Are we not experiencing only half of what this province has to offer living in New Brunswick without knowing the other language?" asked a participant.

An anglophone professor said he was surprised by the fact that young anglophones feel they are being magnanimous by speaking French with francophones; it seems that they do not understand the notion of linguistic equality.

Equality

It is difficult to talk about equality without agreeing on what the word means. Some believe that equality consists in being treated in the same manner, whereas others believe that it consists in being recognized for what you are (which implies that a community's particular situation is taken into account). And how is equality between two communities measured? The consensus was that progress has been made but that New Brunswick has not yet achieved complete equality.

One francophone participant's take on the issue was that there is no equality between francophones and anglophones in terms of access to information. Francophone journalists have difficulty finding francophone resource persons during government press conferences. While it is possible for an anglophone journalist to pursue a career in New Brunswick without speaking French, the reverse is not the case for a francophone journalist, according to one anglophone participant.

"Are we not experiencing only half of what this province has to offer living in New Brunswick without knowing the other language?"

A participant

The perception that francophones have an advantage on the job market still exists. Moreover, one participant in the room mentioned that the appointment of unilingual English judges in the province is totally contrary to the spirit of the *Official Languages Act* and therefore to the principle of equality.

Use of French

Reportedly, a large number of francophones choose to respond to surveys in English. How can that behaviour be explained? There does not seem to be a single reason for that situation. One participant mentioned that assimilation was very much present in his community, despite the progress achieved by French.

An anglophone added that he is always surprised by the fact that francophones answer him in English when he speaks to them in French.

Official Languages as Assets

According to the results of a survey conducted by Continuum Research, a majority of New Brunswickers believe that bilingualism is an economic asset for the province.

Could New Brunswick not develop a language industry (interpretation, translation), given its bilingual status and its expertise in the field?

Workshops: How to better promote our two official languages?

In the afternoon, the conference participants were asked to answer the following question:

- What can we do to better promote full recognition and use of our two official languages, both by the general public and by government organizations?

To do this, four groups of about 20 persons each were formed.

Although the measures proposed by the participants are quite varied, a number of them are targeted towards young people – the future of official languages – and the education system. The government certainly must step up efforts in order to promote English and French more effectively. However, several measures point to each citizen's responsibility in this regard. The discussions also illustrated the need to better explain the purpose of duality in education. Indeed, some see duality as an isolation factor that impedes better understanding between the two communities and promotion of bilingualism.

What follows is a summary of the participants' comments and suggestions.

Placing the emphasis on young people; starting in the schools

- It was noted that young anglophones do not have sufficient opportunity to speak French and that they quickly lose what they have learned. These young people need to be able to have experiences in French outside the classroom in order to gain confidence.
- Instruction should focus not only on the language but on the whole culture that goes with it (living the experience). This would provide a much more solid foundation to spark and maintain interest in the other language.
- The participants believe that there must be more opportunities for interaction between anglophone and francophone students, particularly through sports and cultural activities. That interaction would give students more of a chance to speak their second language.

It was suggested that schools should issue a bilingualism certificate in the same way as a high school diploma.

Workshop Suggestion

- It was mentioned that the linguistic insecurity among certain young francophones causes them to tend to speak English with young anglophones.
- Some suggested that French second language instruction be completely revised such that students become truly proficient in the language.
- Efforts also need to be made to increase proficiency in English among francophone students in certain parts of the province.
- There must be more promotion of the advantages of bilingualism; it must be explained that bilingualism broadens horizons and does more than merely improve one's chances of finding a job.
- It was suggested that schools should issue a bilingualism certificate in the same way as a high school diploma.
- The French immersion program should be more oriented towards the pursuit of a post-secondary education in French.
- Textbooks should put more emphasis on the contribution of the anglophone and francophone cultures to the province.
- It was suggested that the European language passport concept be adopted.
- There shouid be more promotion of bilingualism in the schools.
- Young people must be made aware of their language rights and the importance of requesting services in their language. Some even suggested that a course on official languages be developed.
- It was recognized that more use must be made of new technologies (e.g., a new portal to which students in both sectors have access).

Changing attitudes

- It was mentioned that francophones often tend to switch to English when in the company of anglophones, even if the latter are speaking French. The origin of this behaviour is quite varied: simple politeness, the desire to be accommodating, historical reasons (French language not valued, private aspect of the language). Needless to say, this behaviour creates some confusion among anglophones over the relevance of promoting French. This widespread behaviour also undermines the efforts made by anglophones to learn French.
- Citizens must be encouraged to request services in their language.

Valuing all skill levels

- The participants believe that bilingualism can be fostered by doing more to promote partial skills. We tend to value only total bilingualism and to consider intermediate levels as limitations. However, receptive bilingualism should be seen as a springboard rather than as an obstacle.

Increasing interactions between the two linguistic communities

- Dialogue NB should obtain more resources for fulfilling its mandate.

Learning the other official language throughout life

- It was mentioned that post-secondary institutions offer few opportunities to become more proficient in the other official language.

Placing more value on bilingualism

- Bilingualism should be celebrated more, specifically by emphasizing common points, resemblances between the two linguistic communities.
- An information campaign to explain the *Official Languages Act* and dispel the myths surrounding official bilingualism should be conducted. Awareness campaigns are ubiquitous, but there is nothing concerning official languages.

- It was suggested that bilingualism successes be published, for example, on a website.
- Tourism ads in New Brunswick should promote the province's bilingual character.
- There was criticism of the fact that immigrants are not given the option of choosing French school for their children.
- Bilingual commercial signage is one way of recognizing New Brunswick's unique character.

Culture

- Efforts should be made to better integrate the two linguistic communities at major cultural events.
- The works of our artists should be translated into the other official language.

Within government and other institutions

- Deputy ministers should be bilingual.
- The provincial government's website should present information in both languages simultaneously. This would promote greater visibility of English and French.
- A mentorship program within the civil service should be set up to enable employees learning the other language to use that language more often.
- A broad network of bilingualism champions should be established within the provincial civil service.
- There should be more tools for promoting official languages and more awareness of those tools. The success of the English/Français and *J'apprends le français* pins was mentioned, and it was suggested that a glossary of common words be developed and distributed. Those tools should also be available to companies in the private sector.
- Resources should be offered to professional associations so they can deliver services in both official languages. The existing resources are considered deficient and not well known.

Post-secondary

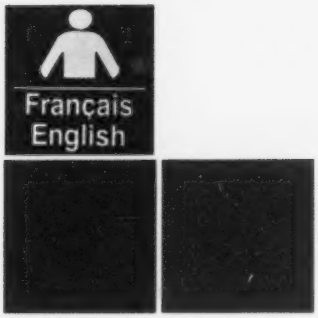
- The participants believe that universities could do more to promote the two official languages.

Teaching a Second Language... to Adults

New Brunswick devotes considerable resources to second-language learning in elementary and high schools. However, the Commissioner considers that very little is done for adults wishing to learn the other official language.

During the past few years, many citizens have contacted the Office of the Commissioner to criticize the lack of programs and support measures for adults wishing to learn the other official language. As a result, the Commissioner believes that the provincial government should conduct a study in order to determine the needs in this regard, the support measures required (loans, bursaries, etc.), and the teaching methods best suited to adult learners.

The Commissioner considers that bilingualism is a huge societal project and that everyone should be able to participate in it.



INVESTIGATIONS

Role of the Commissioner as Regards Compliance with the *Official Languages Act* (OLA)

The Commissioner conducts and carries out investigations either pursuant to any complaint made to the Commissioner or on his own initiative. He then reports and makes recommendations with a view to ensuring compliance with the OLA when he believes there has been a breach of the Act. The Commissioner makes every effort to follow up on complaints as swiftly as possible by first ascertaining the relevance of each complaint and then, if necessary, interceding with the institutions concerned.

The Commissioner works discreetly and in a spirit of cooperation with the institutions concerned and favours a transparent approach characterized by support and collaboration. However, the Commissioner will not, if confronted by a blatant lack of cooperation on the part of an institution, shy away from publicly denouncing such resistance in his annual report to the Legislative Assembly.

Filing of Complaints

Anyone wishing to file a complaint may do so either in person, in writing, or by e-mail. The Office of the Commissioner's website (www.officiallanguages.nb.ca) describes the procedure for filing a complaint. All complaints received are considered confidential, and every effort is made to keep the complainant's identity confidential.

The Commissioner may refuse to investigate or cease to investigate any complaint if, in his opinion, the complaint is trivial, frivolous, or vexatious or is not made in good faith, or if the subject matter of the complaint does not involve a contravention or failure to comply with the Act or does not come within the authority of the Commissioner. In such cases, the Commissioner must provide the complainant with reasons for the decision to do so.

Main steps in complaint-handling process

- The Office of the Commissioner receives the complaint and determines if it is admissible for investigation.
- If the complaint is accepted, the Commissioner notifies the institution concerned of his intention to investigate.
- The investigation is carried out.
- At the end of his investigation, the Commissioner forwards his report to the Premier, the administrative head of the institution concerned, and the person who filed the complaint. He may include in his report any recommendations he deems appropriate as well as any opinion or reasons supporting his recommendations.
- If the complainant is not satisfied with the conclusions of the Commissioner, he or she may apply to the Court of Queen's Bench of New Brunswick. A judge may decide on the remedy that he or she considers appropriate and just in the circumstances.

It should be noted that nothing in the Act precludes a complainant from applying directly to the Court of Queen's Bench instead of filing a complaint with the Commissioner of Official Languages. However, such a process entails costs for the person initiating it.

Also, the Commissioner may take up a matter with an institution outside the framework of an official investigation. For example, a situation that does not directly contravene the *Official Languages Act* may

nonetheless adversely affect the advancement of the two official languages. Under his promotional mandate, the Commissioner may see fit to make the institution concerned aware of this situation.

Complaints received between April 1, 2009 and March 31, 2010

Between April 1, 2009 and March 31, 2010, the Office of the Commissioner of Official Languages handled 162 complaints. Of that total, 101 complaints were admissible, with 82 based on lack of service in French and 19 based on lack of service in English. Fifty-one complaints were deemed inadmissible on the grounds that they did not come under the Commissioner's authority or did not concern an institution within the meaning of the OLA. Also, 10 complaints were referred to other institutions for consideration. Lastly, the Office of the Commissioner received 32 requests for information.

Most of the complaints were based on the failure to actively offer services in French or the lack or inadequacy of services in French, be it in person or over the telephone. Some complaints had to do with documentation such as forms, invoices, and other materials drafted in only one language or poorly translated and subsequently distributed to the public.

Complaint Trends since the Establishment of the Office of the Commissioner of Official Languages

The Office of the Commissioner notes that the grounds for the complaints filed during the 2009-2010 year were virtually identical to those of previous years. The Commissioner remains convinced that the best way for the provincial government and its institutions to fulfill its linguistic obligations toward the public is for the province to adopt a strategic plan on implementation of the OLA that would apply to all of the institutions concerned.

TABLE 1 Complaints and request for information

	French	English	Total
Admissible complaints[1]	82	19	101
Inadmissible complaints	26	25	51
Complaints referred elsewhere[2]	3	7	10
TOTAL OF COMPLAINTS	111	51	162
Request for information	11	21	32

1 One of these complaints was initiated by the Commissioner.
2 Complains referred to: Ombudsman, Human Rights Commission, federal Commissioner of Official Languages, other.

TABLE 2 Admissible complaints by category

Category	French	English	Total
In person	18	2	20
Signage	9	0	9
Telephone communications	17	2	19
Websites	11	0	11
Documentation	19	3	22
Other	8	12	20
TOTAL	82	19	101

TABLE 3 Status of admissible complaints

Status	French	English	Total
Complaint under investigation or completed	53	1	54
Investigation not initiated (pending additional information from the complainant and/or institution)	13	1	14
Complaint withdrawn [by the complainant or the Commissioner under subsection 43(11) of the OLA]	16	17	33
TOTAL	82	19	101

TABLE 4 Institutions targeted and status of complaint-handling

Institutions	Number of Complaints	Investigation under way	Investigation completed	Founded	Unfounded
Efficiency NB	3	0	3	2	1
Energy (department)	2	0	2	2	0
Finance	5	5	0	0	0
Health[1]	3	0	3	3	0
Justice and Consumer Affairs	3	2	1	1	0
Legislative Assembly	1	0	1	1	0
Local Government[2]	8	3	5	5	0
Natural Resources	3	0	3	3	0
NB Liquor	3	0	3	3	0
Office of the Premier	1	1	0	0	0
Post-Secondary EducationTraining and Labour	2	0	2	2	0
Public Safety	6	1	5	4	1
Service New Brunswick	3	1	2	2	0
Social Development	3	0	3	3	0
Supply and Services	1	1	0	0	0
Transportation	3	0	3	3	0
Wellness, Culture and Sport	3	2	1	1	0
Worksafe NB	1	0	1	1	0
TOTAL	54	16	38	36	2

1 One of these complaints is related to the services provided by Ambulance NB. The other two had to do with hospitals.
2 Two of the complaints are related to the services provided by the Department of Local Government. The other six had to do with the services of certain municipalities (Fredericton, Miramichi and Saint John).

Selection of Founded Complaints

Here is a selection of complaints resolved by the Office of the Commissioner of Official Languages over the past year. These complaints, which were founded, illustrate the wide range of situations brought to the Commissioner's attention.

Fredericton Police Force
For service in French, you'll have to insist

On September 13, 2008, the complainant was driving her car when she was stopped by a Fredericton Police Force officer. Contrary to the provisions of subsection 31(1) of the *Official Languages Act*, the complainant was not advised of her right to be served in the official language of her choice. Despite that, the complainant clearly indicated that she wished to be served in French. The officer then responded that he did not speak French. According to the complainant, the officer behaved arrogantly, and she had to insist that he honour her request and call a bilingual officer to the scene. That officer finally arrived 20 minutes later.

The bilingual officer explained to the complainant why she had been stopped, and he handed her a ticket indicating the exact time and date she had to appear in court if she wished to contest the fine. The hearing was scheduled for 9 a.m. on November 27, 2008.

Since the court was not sitting in French until that afternoon and the complainant had turned up in accordance with the instructions noted on the ticket, the ticket was voided immediately by the Fredericton Police Force court clerk, and no charges were laid. The complainant would have preferred to have her arguments heard in provincial court.

Analysis

The complainant's concerns have to do with the alleged non-application of section 31 of the *Official Languages Act*, the first two subsections of which read as follows:

31(1) Members of the public have the right, when communicating with a peace officer, to receive service in the official language of their choice and must be informed of that right.

31(2) If a peace officer is unable to provide service in the language chosen under subsection (1), the peace officer shall take whatever measures are necessary, within a reasonable time, to ensure compliance with the choice made under subsection (1).

In its response to the complainant's allegations, the City of Fredericton stated that "it appeared there had been an inadvertent breakdown in initial communications of informing a member of the public that they have the right to communicate with a peace officer in the official language of their choice."

In describing the incident as an "inadvertent breakdown in initial communications," the City appears to be both recognizing that the complainant's language rights were not respected by the officer in question and to be unduly minimizing the cause. Even though an officer able to serve the complainant in the language of her choice was finally dispatched to the scene, we find that this aspect of the complaint is founded.

There is no justification for the first officer's conduct towards the complainant. While the officer could not speak French, he should have shown courtesy instead of being somewhat hostile to the complainant. The choice of language expressed by a member of the public should not under any circumstances influence a peace officer in the performance of his or her duties or result in non-respect of the equality of the two official language communities referred to in the OLA.

With reference to the various measures taken by the Police Force to meet the requirements of the OLA, we see that in October 2007, Standing Order No. 2007-025 mentioned the distribution of pocket translation cards to police officers. The City informs us that all police officers received laminated pocket translation cards in 2008 and at the beginning of 2009. We therefore wonder if, on September 13, 2008, the officer had those cards on him and if he deliberately refused to use them. Even if he had yet to receive them, we believe he should have already been made aware of the issue of the active offer of service by the City.

The City has not commented on the incident of November 27, 2008. We note that the decision to void a ticket and, in so doing, to end legal proceedings is not its prerogative.

Recommendations

We have taken due note of the measures implemented by the City to prevent the recurrence of such incidents (reminders to officers and distribution of translation cards). However, since police officers are frequently required to interact with the public for a number of reasons, we believe it is important to continue raising awareness of the need to respect the language preference of New Brunswickers, whatever it may be. This brings us to recommend the following:

Recommendation No. 1
That the City of Fredericton and the Police Force develop a training program focusing on how to deal with the public and the measures to be taken in order to provide equal services in both official languages.

Recommendation No. 2
That the City of Fredericton implement an ongoing monitoring process to ensure that police officers actually meet their language obligations.

II Horizon Health Network
Bilingual services announced but not available

On October 17, 2009, the complainant went to the Emergency Department at the hospital in Perth-Andover. She alleges that, despite signs and posters indicating that users have the option of being served in either official language, none of the nurses was able to speak to her in her language of choice – French. The complainant also contends that the same thing happened to her when she went to the Emergency Department at the hospital in Waterville on July 9, 2009. That day, when she indicated that she wished to be served in French, the complainant was insulted when she heard a nurse reply, "Keep talking."

Analysis

In this case, the complainant's concerns have to do with the alleged non-application of sections 27, 28, and 28.1 of the OLA, which prescribe respectively as follows:

> 27 Members of the public have the right to communicate with any institution and to receive its services in the official language of their choice.
>
> 28 An institution shall ensure that members of the public are able to communicate with and to receive its services in the official language of their choice.
>
> 28.1 An institution shall ensure that appropriate measures are taken to make it known to members of the public that its services are available in the official language of their choice.

According to the information provided by both the complainant and the Horizon Health Network, visual active offer was indeed present at the Upper River Valley Hospital (Waterville) and at Hotel-Dieu of St. Joseph (Perth-Andover) on the dates indicated in the complaint. The institution also contends that, in both of the cases cited by the complainant, there were staff members on hand who were able to serve the public in both official languages. The problem therefore lies in the fact that, despite all the measures in place, the complainant could not be served in the language of her choice. The institution recognizes in that respect that the procedures implemented by the organization were not followed.

The incidents recounted by the complainant are directly related to breaches committed by the staff members with whom she interacted during her visits to the hospitals in question, which in our opinion cast doubt on the established procedures. It is disappointing to see, so many years after the coming into force of the OLA, that some employees are deliberately neglecting to respect their language obligations towards the public despite the measures taken by the institutions. It is high time that the institutions adopt a firmer stance.

In conclusion, we wish to underline the fact that, to meet the requirements of the OLA, it is not sufficient to have adequate staff and equipment. Rather, it is necessary to coordinate both in order to ensure services of equal quality in both official languages, without a client having to ask for them.

Conclusions

Horizon Health Network does not dispute the complainant's allegations and admits to having failed in its objective to provide services of the highest quality possible. This brings us to conclude that the complaint is founded.

We have taken due note of the corrective measures implemented by the institution and hope that they will help to improve the language quality of the services provided for the public at both hospitals referred to in the complaint. The language aspect of these services is far from being of minor importance since it contributes to the well-being of the often vulnerable individuals who go to health care institutions.

Recommendation

That the management and supervisory staff of Horizon Health Network demonstrate leadership and act more rigorously to ensure that the steps taken to comply with the OLA are actually applied by all staff, and, if necessary, that the institution take action against recalcitrant employees.

Department of Energy
Public-private partnerships at the expense of services in French

In November 2008, the Office of the Commissioner contacted the provincial government to obtain information about the *Warm Hearts, Warm Homes* program, which was designed to provide emergency financial assistance for heating costs and was being administered by the Salvation Army. The program also included personal financial education workshops offered by Credit Counselling Services of Atlantic Canada Inc. (CCSAC).

At the time, a number of stakeholders had voiced doubts about those organizations' ability to offer services in French. We therefore wanted to obtain clarifications about the scope of the government's involvement in the above program and about the nature of the partnership between the government, the Salvation Army, and the CCSAC in order to reassure ourselves that the provisions of the OLA were being met.

In the meantime, we received two complaints concerning shortcomings in services in French provided by the CCSAC. The complainants alleged that the automated greeting on the toll-free information number was in English only.

Analysis

The complainants' allegations are directly and indirectly related to the non-application of section 30 of the *Official Languages Act*, which states as follows:

> 30 The Province and its institutions are responsible for ensuring that all services offered to the public by third parties on their behalf are delivered in both official languages.

The Department of Energy told us on several occasions that the Salvation Army and the CCSAC were aware of their language obligations. In a letter to us from the Department, the institution wrote, "Delivery of service in both official languages was a requirement of the agreement to administer the *Warm Hearts, Warm Homes* program. Both the Salvation Army and Credit Counselling Services of Atlantic Canada Inc. were made aware of the obligation to provide services in both official languages."

Although the two complaints in this file did not involve the Salvation Army's services, we nevertheless felt it necessary to meet with the person in charge of the Salvation Army in Moncton – Major Patrick March, whose office was responsible for the administration of the *Warm Hearts, Warm Homes* program. He clearly demonstrated to us his commitment to ensuring respect for language rights, which we noted for ourselves during our visit and during telephone calls with his office.

With regard to the CCSAC, the complaints dealt with thus far and our experience show that the organization's telephone services were not of equal quality in French and English. We therefore find these two complaints to be founded.

In this case, we note that the Department has always stressed that fact that it was a public-private partnership administered exclusively by the Salvation Army – as if to confer upon that institution sole responsibility for all of the services provided under the *Warm Hearts, Warm Homes* program. In its first letter to us, the institution stated that the program had been "targeted to the New Brunswick reality." However, one cannot speak of a "New Brunswick reality" without mentioning the linguistic duality that characterizes our province or the obligations imposed by the OLA.

In our view, regardless of its level of involvement, as a representative of the government, the Department should have ensured that all of the services connected with the program in question met the requirements of the OLA, particularly since the agreement on the administration of the program did indeed contain a language clause. Since anyone interested in the *Warm Hearts, Warm Homes* program was asked to call the CCSAC's toll-free number, that organization should have put in place a system enabling it to manage calls from members of the public according to the official language of their choice.

Recommendations

We understand that the government has to call upon service providers in the private sector so that New Brunswickers can benefit from programs such as the one at issue here. That said, it is not sufficient merely to inform these providers about their obligations under the OLA. It is essential to ensure that these obligations are met such that Francophone citizens can communicate with the organizations providing the services in the same way as their Anglophone counterparts. We are therefore making the following recommendations:

Recommendation No. 1
That the Department of Energy ensure from now on that the organizations with which it establishes partnerships in order to provide services for the public have the human and technological resources needed to comply with the OLA.

Recommendation No. 2
That, in the case of partnerships such as the one established for the *Warm Hearts, Warm Homes* program, the Department of Energy go beyond the language commitments made by the parties and that it obtain from them detailed information about how they will actually offer services of equal quality in both official languages.

Recommendation No. 3
Lastly, that the Department of Energy conduct periodic checks of its service providers to ensure that they are continuing to apply the measures needed to be in compliance with the requirements of the OLA.

Department of Health
Problems persist at Ambulance New Brunswick

On June 21, 2009, the complainant was transported by ambulance to the Grand Falls General Hospital. Even though the complainant indicated that the quality of care provided by the two ambulance attendants who looked after transporting her was excellent, she lamented the fact that neither of the two could speak French. The complainant informed us that, because of her limited knowledge of English, she could not adequately explain the symptoms she was experiencing.

Analysis

The provisions of the *Official Languages Act* whose application is at issue in this case are as follows:

27 Members of the public have the right to communicate with any institution and to receive its services in the official language of their choice.

28 An institution shall ensure that members of the public are able to communicate with and to receive its services in the official language of their choice.

28.1 An institution shall ensure that appropriate measures are taken to make it known to members of the public that its services are available in the official language of their choice.

Punctuality, simultaneity, and equivalency in the quality of the services obtained are the concepts underpinning these provisions. As we have said so many times, providing service in the language chosen is much more than a mere accommodation exercise. Equal access must be reflected through a service that is prompt, courteous, and available in the client's preferred language, without any undue delays or transfers caused by the exercise of that choice.

During the investigation, the Department of Health indicated to us that:

- the paramedics who had looked after the complainant were indeed unable to speak French;
- the bilingual paramedic on duty at the time had been assigned to another ambulance;
- the other ambulance attendants on duty – unilingual Anglophones – knew the complainant and knew that she could speak English;
- to avoid jeopardizing the patient's life, the ambulance attendants decided not to wait for the bilingual paramedic.

The investigation showed that there were shortcomings both in terms of the active offer of service and the delivery of services. Consequently, the complaint is founded.

Even though, in general terms, the shortage of bilingual staff continues to present a formidable challenge for Ambulance New Brunswick (ANB), it is difficult for us to see how this could have an impact in the northern administrative region, where the complainant resides. The linguistic profile for that region shows that, with more than 118 bilingual full-time employees at the end of 2007, the number of bilingual paramedics exceeded requirements by 16%. In addition, the region had a total of 26 unilingual Francophone paramedics at the time. We would be highly surprised to learn that there has been a substantial decrease in the number of those paramedics since then.

The fact that the only bilingual paramedic for the region was not available to respond to this call because he had been assigned to another unit raises serious questions which can only be caused by an inefficient allocation of staff or an inadequate linguistic profile. The institution therefore has to size up the situation, determine the actual cause of the problem, and take the necessary remedial action as quickly as possible.

In a previous case, ANB had proposed to us a number of different strategies to help it meet its language obligations gradually in its four administrative regions. ANB'S CEO told us that, in cases where the paramedic team responding to an emergency could not communicate with the patient in the language of his or her choice, the institution could rely on the services of the switchboard and dispatch staff, all of whom are bilingual and available around the clock. We were also told that each ambulance attendant has a telephone providing direct access to, among others, the Chaleur Regional Hospital in Bathurst. Although not the primary purpose of this system, it could definitely also prove useful in such circumstances. These options do not seem to have been considered in the complainant's case. That said, even if initially such a solution appears to be reasonable over the short term, this kind of compromise could lead to some very dicey situations that could easily result in loss of life in an emergency.

Like police officers, emergency doctors, and other first responders who have to deal with such situations, ambulance paramedics no doubt realize that language barriers can prove fatal. When a decision has to be made on the spot on the basis of scanty information at best and when lives are in danger, there is no substitute for fluency.

In this case, the ambulance paramedics decided not to wait for their bilingual colleague because they knew the patient, knew that she could speak some English, and wanted to avoid endangering her life.

While we understand the reasons having prompted the actions of the unilingual paramedics, we can only regret the current situation, that is, the presence of teams consisting of unilingual ambulance paramedics. What would have happened if the patient in question had not been able to speak English? Access to emergency medical care in one's language cannot wait.

In an officially bilingual province such as ours where the services provided by ANB are an extension of the provincial authority required to provide bilingual services in every region of New Brunswick, the onus is on the Department to determine when and how the organization must fully meet its obligations.

Recommendations

Since respect for language rights and patient safety leave no room for complacency, the Department of Health must continue to be intransigent regarding ANB's obligations under the *Official Languages Act*. As we indicated above, the situation encountered by the complainant occurred in a mostly French-speaking region that already has a contingent of bilingual ambulance paramedics. It is therefore hard to understand how such a situation could have occurred. In that respect, we make the following recommendations:

Recommendation No. 1
That the Department ensure that Ambulance New Brunswick adjusts the strategic distribution of its ambulance paramedics on the basis of the specific needs of each of its administrative regions and that it arranges work schedules so as to maximize its ability to deal with patients in the official language of their choice.

As mentioned above, Ambulance New Brunswick had earlier proposed a number of different strategies to help it meet its language obligations gradually. In cases where the team of ambulance paramedics responding to an emergency could not communicate with a patient in the language of his or her choice, we were told that the services of the group of switchboard operators and dispatchers, all of whom are bilingual and available around the clock, could be utilized. This brings us to make the following recommendation:

Recommendation No. 2
That the Department ensure that this approach – however temporary and imperfect it is – is made into a specific, standardized procedure with no loss in efficiency and that it is added to Ambulance New Brunswick's standard operating procedures (SOPs), if applicable.

Recommendation No. 3
That the Department ensure that this standardized procedure is communicated to all of the personnel in question.

Since we believe that our recommendations in the preceding investigation report are still relevant and to assure ourselves that they were understood in the specific context in which they were made, we will repeat them below and insist that the Department pay particular attention to them. Where some of these recommendations have already been implemented, the Department must determine the degree of success achieved and make any necessary adjustments.

Recommendation No. 4
That the Department develop an annual accountability mechanism for Ambulance New Brunswick such that all service requests in an official language other than the one spoken by the paramedics who responded to the call and the actions taken as alternative solutions be kept in a log that will be presented to the appropriate authorities, particularly in cases where the situation did not give rise to a complaint to the Commissioner of Official Languages.

Recommendation No. 5
That one of the elements covered by this annual accountability mechanism concern the results of efforts made during the year to popularize the profession, including advertising campaigns, promotion, awareness raising in schools, and any other measure that Ambulance New Brunswick may take to make up for its shortage of bilingual staff.

Department of Public Safety
Language obligations weigh little

On May 20, 2008, the complainant, a truck driver, stopped at the weigh station located at Exit 258 on Route 3, in the direction of Saint Andrews/St. Stephen/ Fredericton. The complainant asked the enforcement officer if he spoke French. The officer answered "No!", so the conversation continued in English.

With much difficulty, the complainant finally understood that he was being asked to show some documents in connection with his occupation (daily log sheets, registration, special permits, etc.). Since he was not sure which documents the officer wanted to check, the complainant gave him all of them. The officer then asked the complainant a few questions, but the latter could not get the gist of them. Next, the officer tried to explain something to the complainant, again in English. Once more, the complainant did not understand. According to him, the enforcement officer spoke very quickly and made no effort to facilitate communication.

Analysis

The provisions of the *Official Languages Act* whose application is at issue in this case are as follows:

> 27 Members of the public have the right to communicate with any institution and to receive its services in the official language of their choice.
>
> 28 An institution shall ensure that members of the public are able to communicate with and to receive its services in the official language of their choice.

Since the employee in question did not deny the facts reported by the complainant, we find that the complaint is founded.

This complaint is all the more significant because weigh stations are scattered throughout the province and are used by truck drivers not only from New Brunswick but also from elsewhere in Canada. It is therefore critical that drivers be informed upon first contact of their right to receive services in the official language of their choice, and that personnel assigned to these weigh stations respect rigorously all of the legal obligations stemming from the *Official Languages Act*.

During our investigation, the institution informed us that it had met with the employee in question and that it had reminded him of his obligation to actively offer service in both official languages, as required by the OLA. The Department further stated that the Language of Service policy had also been reviewed with the employee and that he had promised to follow the instructions given. The Department also told us that it had implemented an action plan to ensure compliance with the *Official Languages Act* and the Language of Service policy and that all employees of the Department now have to successfully complete the online learning modules on official languages.

We welcome the institution's initiative in meeting with the officer at issue in the complaint, as we feel that such action is crucial to avoiding this type of blunder in the future. It is our hope that this employee will honour his commitment to comply with the obligations imposed by the OLA. Further, we were pleased to see that the Department has developed an official languages action plan. We should also point out that it is the first institution to have taken concrete steps in that regard, and we encourage it to ensure that this plan is implemented as quickly as possible.

Conclusion

Our various interactions with the Department of Public Safety in connection with the handling of complaints received at our office lead us to believe that it has gotten the message that prevention, not correction, is now the order of the day. That commitment can be seen through the various measures that have been introduced, and we assume that the institution will not delay in implementing the aforementioned action plan. We therefore do not feel it necessary to make any new formal recommendations in this case.

Department of Justice and Consumer Affairs
An adjudicator hears a case that he should not have

On May 6, 2009, the complainant appeared in Small Claims Court in Moncton. Her language of choice was French. Consequently, all of the documents submitted to the court were in that language. The notice of hearing stated that the parties intended to proceed in English and French at the hearing. During the hearing, an interpreter was responsible for providing translation for the parties. The complainant alleged that the adjudicator chairing the hearing was not bilingual. She therefore believed that he could not understand or follow the presentation of the evidence without the interpreter's assistance. The complainant substantiated her allegations based on the following observations:

- The adjudicator did not utter a single word in French, not even the customary greetings.
- When the complainant presented her evidence in French, it was obvious that the adjudicator was following what the interpreter was saying.
- The adjudicator asked the interpreter to translate for him a particular clause of the insurance contract in French that had been entered into evidence.

Since the complainant had specifically requested that the proceedings take place in French, she found it inconceivable that the hearing would unfold as it did and that both she and her language of choice would be given so little consideration.

Analysis

The complainant's concerns have to do with the alleged non-application of subsection 19(2) of the OLA, which stipulates as follows:

> 19(2) A court before which a matter is pending must understand both official languages, without the assistance of an interpreter or any process of simultaneous translation or consecutive interpretation, if both English and French are the languages chosen by the parties to the proceedings.

The Department stated in its reply that it did not challenge the validity of the complainant's allegations. We therefore find that a breach of the OLA occurred and that the complaint is founded.

According to the institution, the incident reported by the complainant was an isolated error that would not occur again. The Department contended that, in this particular case, the Small Claims Court officer inadvertently neglected to follow the customary procedure that consists in scheduling the hearing before an adjudicator who understands the language chosen by the person concerned. Following explanations by the court clerk and the Regional Director of Court Services in Moncton, the officer in question and her supervisor understood the mistake that had been made. The institution also informed us that it would check to ensure that such mistakes had not occurred in other cases. According to the Department, it would have been incumbent upon the adjudicator as well to make sure that the language rights of persons under the court's jurisdiction are respected at any hearing.

That said, despite the mistake in question, and as acknowledged by the Department, the adjudicator should have ensured that the parties' choice of language was respected. Given that the adjudicators are lawyers appointed for a fixed term, it is important to make sure that each new adjudicator is given the necessary information about the requirements imposed by the OLA.

Conclusion

With the nature of the problem having been identified and steps having been taken to determine the causes, we do not feel it necessary at this time to make any specific recommendations. However, while the institution appears to be cognizant of its language obligations, we would hope that it will remain vigilant to prevent such incidents from happening again.

Department of Transportation
For service in French, call back later

During the year, the Office of the Commissioner received three complaints concerning the Department of Transportation's road conditions telephone line. In the three instances, the complainants had chosen service in French, but the agent who answered did not speak that language. The Francophone or bilingual agents were either not available or had not started their shifts.

Analysis

The complainants' allegations have to do with the non-application of section 30 of the *Official Languages Act*, which stipulates as follows:

> 30 The Province and its institutions are responsible for ensuring that all services offered to the public by third parties on their behalf are delivered in both official languages.

While the Department of Transportation was not able to track down the complainants' telephone calls, its investigation confirmed the facts as reported when the complaints were filed. Consequently, we find that the complaints are founded.

To ensure that the situation described by the complainants does not continue, the institution decided not to renew its contract with the company providing information on road conditions in New Brunswick. While we find this to be a satisfactory solution, we would have liked to know more about how the Department plans to definitively resolve this problem, which was first brought to our attention nearly four years ago.

We should also mention that more than a month elapsed between the submission of the first complaint and that of the second. That seems to indicate that, after receiving our notice of investigation into the first complaint, the Department of Transportation did not respond as quickly as we had hoped it would to attempt to rectify the situation.

The service in question is a crucial one. People often consult it before setting out to ensure that the roads they will be travelling on are passable. Consequently, the safety of New Brunswickers and visitors to our province depends heavily on it. It is therefore unacceptable that this service is not able to provide the public with the desired information in both official languages simultaneously.

It is essential that, in future, the Department ensure that the provider of this service rigorously adheres to the language clause in the contract. To bolster that clause, we believe that the wording of section 30 of the OLA should be inserted into all contracts of this nature. The institution is responsible for ensuring that the provider of this service is actually able to meet the requirements imposed by the OLA and that it is fully committed to doing so. Should the company fail to fulfil its obligations, we expect the Department to immediately take the necessary steps to rectify the situation.

More generally, in view of the scope of the services provided by the Department, it must be more rigorous and implement a verification process designed to ensure that third parties acting on its behalf respect both the spirit and the letter of the OLA.

Recommendations

Recommendation No. 1
That the Department of Transportation undertake to ensure that third parties with which it enters into agreements for the provision of services to the public have the human and technological resources needed to comply with the OLA.

Recommendation No. 2
That the Department of Transportation conduct periodic checks of its service providers to ensure that they are continuing to apply the measures needed to be in compliance with the requirements of the OLA at all times.

As indicated above, the service at issue in these complaints is of tremendous importance because it provides key information for public safety on the roads. It is therefore essential that the institution address such issues with the utmost seriousness. This brings us to make the following recommendation:

Recommendation No. 3
That the Department of Transportation take prompt action when we bring a language deficiency that could jeopardize public safety to its attention.

Language of commercial signage in Dieppe

An Inadmissible Complaint Piques the Commissioner's Interest

The Commissioner regularly receives complaints that are deemed inadmissible because they do not come within his authority. These may involve complaints concerning a private business, a community organization, or a federal institution. Although they do not give rise to an investigation, these complaints may still prompt the Commissioner to intervene under his mandate to promote the advancement of the two official languages. That is what happened in the case of a proposed municipal by-law on the language of commercial signage in Dieppe.

In November 2009, an Anglophone resident of Dieppe wrote to the Commissioner to complain about proposed municipal by-law Z-22 on language of signage. The complainant felt the by-law was discriminatory because it permitted the exclusive use of French while prohibiting English-only signs.

The *Official Languages Act* does not apply to the private sector, and consequently, the matter of commercial signage is excluded from its purview. However, the Commissioner believed that the issue touched on fundamental principles regarding the equality of the two linguistic communities and decided to intervene.

After reviewing the text of the by-law, the Commissioner sent a letter to the Dieppe City Council in order to suggest some changes. (The Commissioner's comments can be found on page 15 of this report.)

© iStockphoto.com / DNY59

COURT DECISIONS

Being Informed by a Police Officer of the Right to Be Served in Your Language: A Charter Right

Pursuant to s. 31(1) of the *Official Languages Act* (OLA) of New Brunswick, "members of the public have the right, when communicating with a peace officer, to receive service in the official language of their choice and must be informed of that right." This duty in New Brunswick that citizens be informed of their right to be served in French or English (commonly called active offer) is not mentioned specifically in the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. Must we conclude that the Charter does not impose this duty? This is an important question since the rights set out in the Charter are fundamental and their violation can affect the outcome of a trial. During the period covered by this annual report, two cases made it possible to obtain an answer to that question. In R. v. Paul Robichaud (2009 NBPC 26), Provincial Court Judge Ronald LeBlanc concluded that the Charter did not impose a duty to inform citizens of their right to be served in the official language of their choice. Justice Lucie A. LaVigne of the Court of Queen's Bench (a higher court) subsequently came to the opposite conclusion in R. v. Clarisse Gaudet (2010 NBQB 27).

Justice LaVigne's decision means that the absence of an active offer on the part of a police officer amounts not only to a violation of s. 31(1) of the OLA but also to a violation of s. 20(2) of the Charter. In addition, that ruling confirms that a Provincial Court judge may order a remedy for an accused if that person's linguistic rights are not respected by a police officer.

Robichaud Case

In the first case, Paul Robichaud asked the Provincial Court for an acquittal in relation to a speeding violation. He alleged that the police officer had not informed him of his right to communicate with him in the official language of his choice as set out in s. 31(1) of the OLA.

The Crown submitted that a judge in New Brunswick's Provincial Court does not have jurisdiction to render an acquittal in circumstances where there is a violation of linguistic rights.

Provincial Court Judge Ronald LeBlanc concluded that the accused had not been informed of his right to be served in the official language of his choice; there had therefore been a violation of s. 31(1) of the OLA. However, according to the judge, the OLA did not authorize him to grant a remedy to the accused. Also, on the basis of judgments rendered by other courts, specifically the Haché case, Judge LeBlanc concluded that s. 20(2) of the Charter does not require an officer of the peace in New Brunswick to inform citizens of their right to receive services in the official language of their choice. Consequently, he concluded that he could not grant a remedy under s. 24 of the Charter.

Since the Crown proved all of the elements of the offence beyond a reasonable doubt, the judge declared the defendant convicted of the offence.

Legal Vacuum

In his ruling, Judge LeBlanc was critical of the fact that the *Official Languages Act* of New Brunswick did not give him the authority to grant a remedy to an individual whose linguistic rights have been violated. In his decision, he wrote:

> "Any ticket or information filed in respect of an offence against provincial or federal legislation is filed in the Provincial Court. In New Brunswick, the most recent statistics indicate that more than 97% of criminal charges, and 100% of quasi-criminal charges, are decided in Provincial Court, but this Court does not have jurisdiction to entertain requests for a remedy for breach of a language right conferred by the Act. Yet a member of the public would no doubt expect the Provincial Court judge to be able to grant them a remedy. It is before such a judge that he or she must appear, and it would be logical for such a judge to be able to grant the remedy.
>
> A Provincial Court judge should have as much power as a judge of the Court of Queen's Bench to grant the remedy that he or she considers appropriate and just in the circumstances, in any proceeding that leads to the filing of a criminal or quasi-criminal charge in his or her Court. The absence of such a power creates a legal vacuum that does not meet the public's needs. In my opinion, this breach of the Act is untenable and must be rectified. Only the legislator can do so."

Gaudet Case

In this case, the police officer who arrested Mr. Gaudet did not inform him of his right to be served in the official language of his choice. After considering all of the elements, the Provincial Court judge ordered a stay of proceedings*. The Crown appealed that decision.

In order to rule on the appeal, Court of Queen's Bench Justice Lucie A. LaVigne focused mainly on the following issue: Does a duty to inform members of the public of their right to be served in the official language of their choice arise by implication from s. 20(2) of the Charter?

Justice Lavigne concluded that section 20(2) of the Charter necessarily includes an active offer of service, and accordingly, peace officers in New Brunswick must

Sections of the OLA and the Charter at the heart of the decision

Official Languages Act of New Brunswick

31(1) Members of the public have the right, when communicating with a peace officer, to receive service in the official language of their choice and must be informed of that right.

Canadian Charter of Rights and Freedoms

16.(2) English and French are the official languages of New Brunswick and have equality of status and equal rights and privileges as to their use in all institutions of the legislature and government of New Brunswick

20.(2) Any member of the public in New Brunswick has the right to communicate with, and to receive available services from, any office of an institution of the legislature or government of New Brunswick in English or French.

24.(1) Anyone whose rights or freedoms, as guaranteed by this Charter, have been infringed or denied may apply to a court of competent jurisdiction to obtain such remedy as the court considers appropriate and just in the circumstance.

*An article with respect to this decision appears in the Commissioner's 2008-2009 Annual Report.

inform every member of the public with whom they communicate of their right to be served in the official language of their choice.

In her decision, she wrote:

> "Unlike s. 31(1) of the *Official Languages Act*, s. 20(2) does not specifically require a peace officer to inform members of the public of their right to be served in the official language of their choice. However, in my view, this right arises by implication from s. 20(2) of the Charter. Based on the generous and liberal approach to the interpretation of language rights taken by the Supreme Court of Canada in Beaulac, and based on a purposive approach to the provisions in question, I find that s. 20(2) of the Charter imposes a duty by implication to make an "active offer." In order to give full effect to the right to choose under s. 20(2) of the Charter, there must be a corresponding duty on the part of peace officers to inform the public of that right. To construe s. 20(2) otherwise would have the obvious result of obstructing the remedial purpose of this linguistic right and this would be incompatible with a broad and dynamic purposive interpretation. Section 20(2) of the Charter necessarily includes an active offer of service. The freedom to choose given by s. 20(2) is meaningless in the absence of a duty to inform the citizen of this choice. Section 20(2) of the Charter necessarily includes an active offer of service and accordingly, a peace officer in New Brunswick must inform every member of the public with whom he communicates of their right to be served in the official language of their choice.
>
> The fact that the provincial legislator adopted s. 31(1) of the *Official Languages Act* does not make the Charter inoperative. The rights protected by s. 31(1) of the *Official Languages Act* are not new. They are already Charter rights under s. 16(2) and under s. 20(2) in particular. The *Official Languages Act* is simply an illustration of the advancement of linguistic rights by statutory means under s. 16(3) of the Charter. In fact, I venture to say that s. 31 remedied the situation as it existed."

Legal Vacuum Filled

The OLA does provide that citizens may apply to the Commissioner of Official Languages or the Court of Queen's Bench if they believe their linguistic rights have not been respected. That is why, in R. v. Paul Robichaud, the Provincial Court judge concluded that he could not grant a remedy to the accused.

The decision handed down by the Court of Queen's Bench (the rights under s.31(1) of the OLA are protected by the Charter) serves to fill the legal vacuum criticized in the Robichaud case. Indeed, Provincial Court judges may hear allegations of infringement of the rights and freedoms guaranteed by the Charter.

In her decision, Justice LaVigne wrote:

> "With respect to the violation of s. 20(2) of the Charter, the Provincial Court is a court of first instance with jurisdiction to hear allegations of the infringement of rights and freedoms guaranteed by the Charter whenever it has jurisdiction over the person and the subject matter. In the case at bar, Mr. Gaudet was charged under s. 253(b) of the Criminal Code of Canada. The matter was properly before the Provincial Court. It had a duty to adjudicate and to enforce the substantive rights and obligations guaranteed by the Charter."

Recommendation of the Commissioner of Official Languages

While the legal vacuum criticized by Judge LeBlanc was filled by Justice LaVigne's decision, the Commissioner of Official Languages for New Brunswick believes that the OLA should nonetheless be amended in order to make it clear that Provincial Court judges may rule on matters and grant remedies in relation to violations of rights set out in the Act.

© Frye Festival, Dolores Breau 2009

PROMOTION

Succeeding at Life in French

© Martin Latulippe

In March 2010, the Office of the Commissioner, in cooperation with school districts 1, 2, and 11, held a series of talks aimed at promoting the French language among Francophone students living in a minority setting and Anglophone students enrolled in the intensive French program. Well-known speaker, Martin Latulippe, travelled to Miramichi, Saint John, Fredericton, and Moncton to present a powerful message about the French language. Students and teachers alike responded warmly to the speaker's words.

"Our students and teachers really enjoyed the talk," said Donna Godfrey, vice-principal of Caledonia Regional High School. "I spoke with some of the students after, and many of them felt more motivated to use their second language."

This was not Martin Latulippe's first presentation in the schools. But this was the first time that he had been asked to focus on the French language. "It was such a privilege to share my inspirational message while emphasizing the unique gift of the French fact," he said.

Besides encouraging the students to make full use of French in their daily lives, the presentation was also intended to make them aware of the importance of adopting a positive attitude, pursuing their dreams, and participating in the world around them.

Judging by the hearty applause that ended each presentation, it is clear that the students enjoyed themselves. And the message seems to have stuck. In fact, a few days after Latulippe's presentation in Miramichi, some Francophone students were invited to appear in a promotional video for the region. The director asked them to do the wave while saying, "We are from Miramichi." The students did as asked but instead said, "Nous sommes de Miramichi."

People are talking … about Official Languages

On November 9, 2009, the Office of the Commissioner marked the 40th anniversary of the *Official Languages Act* by placing an insert in all of the province's daily newspapers. Entitled *People are talking… about Official Languages*, the document presents some very interesting accounts concerning the evolution and contributions of official bilingualism in New Brunswick. For the benefit of readers, that insert has been reproduced in the last chapter of this Annual Report.

Max Mallard at the Capitol Theatre

© Frye Festival, Dolores Breau 2009

More than 800 Anglophone and Francophone students had the chance to get to know the character from the Max Mallard comic book a little better during the 10th edition of the Frye Literary Festival. The Office of the Commissioner of Official Languages organized a multimedia activity for young people during which youth authors explored the multiple facets of Max Mallard.

Max Mallard is a bilingual teenager who has ducks… for hands. This rather unique characteristic equips him to experience some fantastic adventures that also serve as opportunities to promote a harmonious dialogue between the two linguistic communities. More than 20,000 copies of the first issue were distributed to young people throughout the province during the summer of 2008. Published in both official languages, the comic book was designed by Razor Creative of Moncton and illustrated by FatKat Animation of Miramichi. The adventures of Max and his friends are waiting to be discovered at the website www.2tongues.ca. Look for two little ducks to show the way.

TERMIUM Plus® is now free

On October 8, 2009, the Government of Canada launched the Language Portal of Canada. The tools offered on that website include TERMIUM Plus®, a remarkable online multilingual dictionary that contains close to four million French, English, and Spanish terms. TERMIUM Plus®, which until then had been available only by subscription, thus became a free tool for everyone.

For several years, the Commissioner had been recommending that TERMIUM Plus® be available free of charge to all New Brunswick civil servants. Moreover, he had been in contact with the provincial and federal governments about this. He is therefore delighted to see the abolition of user fees for this important data bank.

Besides TERMIUM Plus®, the Language Portal of Canada contains numerous writing tools, articles on language difficulties, and a host of other Canadian web resources. It also enables its users to stay informed about what is going on across Canada in the field of language. All Canadian organizations that are interested in language can contribute to the Language Portal contents.

The Commissioner believes that the Language Portal of Canada is an outstanding language resource and encourages all New Brunswickers to take advantage of it. The address of the Language Portal of Canada is www.noslangues-ourlanguages.gc.ca.

Information Campaign

In March 2010, the Office of the Commissioner conducted a major public information campaign aimed at making New Brunswickers more aware of their language rights.

Newspaper ads

Entitled *Choice ... It's Mine /(Le choix m'appartient)*, this large ad was placed in the province's Anglophone and Francophone daily and weekly newspapers. It reminded readers that it is up to them to choose the official language in which they wish to receive government services. It also suggested that readers contact the Office of the Commissioner if their language choice was not respected.

Radio ads

A series of ads, produced in partnership with the Association des radios communautaires acadiennes du Nouveau-Brunswick and CJPN 90.5 FM Radio Fredericton, were aired by New Brunswick's French-language community radio stations. These ads describe the obligations of government institutions under the *Official Languages Act* with respect to active offer and provision of services.

People are talking...

about Official Languages

It's All About People

It happened in 2004 at the launch of Louis J. Robichaud's biography. The book signing was coming to an end, and I went up to the former Premier to have my copy autographed. He congratulated me on my appointment as Commissioner, and before long, we were discussing the state of bilingualism in the province. He told me that the progress achieved since the passage of New Brunswick's first *Official Languages Act* went beyond anything he could have imagined at the time it was adopted back in 1969. He was visibly proud and delighted by what he was seeing and, above all, hearing.

What seems natural to us today when it comes to official languages was not the case in 1969. That is what the "father" of the first *Official Languages Act* had noted. This 40th anniversary is an opportunity to pay tribute to the political courage of Louis J. Robichaud, as well as that of then Leader of the Official Opposition Richard Hatfield. Let's not forget that this legislation was passed unanimously.

Talk about official languages generally revolves around legislation, policies, and court decisions. We forget that, behind this issue, there are people first of all, members of our two linguistic communities. That is why, on the occasion of the 40th anniversary of the adoption of the first official languages legislation, we offer these personal accounts by men and women of all backgrounds. Their words help us realize the progress we have made, the benefits of knowing more than one language, and the challenges that lie ahead.

Our province is unique: it is the only one that is officially bilingual. That is something of which we can all be proud.

Happy reading.

Michel A. Carrier
Commissioner of Official Languages
for New Brunswick

New Brunswick's First Official Languages Act

A Lever of Change

"But that conference has always been held in English." That was the rather unenthusiastic reply that Louis-Philippe Albert got from his boss when the young employee suggested that the provincial 4-H conference take place in French as well. The proposal was quite logical since the event brought together young anglophones and francophones from all over the province. At the time, though, English and French were not on equal footing in New Brunswick.

"We wouldn't be where we are today without that piece of legislation."

Louis-Philippe Albert

Back in 1967, Louis-Philippe Albert was a young agrologist with the provincial Department of Agriculture who had arrived in Fredericton a few years earlier. He remembers the virtual absence of French in the capital city at the time. "People speaking French stood out like a sore thumb," recalls Louis-Philippe. "They were considered foreigners."

While Louis-Philippe's boss showed little interest in his proposal, the young people were very receptive. Louis-Philippe dared to stick to his guns, and the conference was held in English and French. Other civil servants would not have had the guts to do it. But all that would change thanks to the first Official Languages Act. Daring would be replaced by exercising a right.

At the Heart of the *Official Languages Act*, the Notion of Equality...

In the 1960s, strong winds of change and equality were blowing throughout the world, including New Brunswick. The Premier, Louis J. Robichaud, undertook a vast program of social reform known as Equal Opportunity. Its goal was simple: ensure equal access to quality public services for all citizens. Those services (education, health, social services) had until then been provided by county councils through local taxation. Rich regions were able to offer quality public services while keeping taxes low, whereas poor regions struggled to offer the bare minimum while at the same time taxing the population heavily. To put an end to that inequality, Louis J. Robichaud's government eliminated county councils, reformed taxation, and centralized public services within the provincial government.

For Robert Pichette, former Executive Assistant to Premier Robichaud, the *Official Languages Act* was a logical extension of that notion of equality. "Louis Robichaud knew he would bring in official languages legislation one day, but the timing was another story," says the Premier's former right-hand man. "That legislation was part of his social equality agenda."

... and the Issue of National Unity

The notion of equality was also at the heart of the work of the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism, known as the Laurendeau-Dunton Commission. In 1963, the Commission began criss-crossing the country looking for ways to restore a degree of harmony between anglophone and francophone communities. One of its objectives was to recommend measures enabling the Canadian federation to develop on the basis of linguistic equality. In 1967, it recommended in particular that New Brunswick and Ontario designate English and French as official languages for their respective provinces.

Spurred on by the desire to recognize the equality of his province's two official languages and contribute to national unity, Louis J. Robichaud seized the opportunity to make New Brunswick the first – and the only – officially bilingual province.

Laying the Cards on the Table

The Premier carefully prepared the minds of the public for the introduction of official languages legislation. He began by announcing his intentions in the Speech from the Throne of January 27, 1968. Next, a motion was debated in the Legislative Assembly. And on December 4, 1968, a White Paper outlining the content of the future legislation was presented to the members.

Entitled Statement on Language Equality and Opportunity, the White Paper set out in detail the

Robert Pichette

rationale of an official languages act. It described how the act would be implemented, indicated that financial support from the federal government would be necessary, and noted that the success of the undertaking depended as much on the population's goodwill as on regulations. It even contained excerpts from an address by Queen Elizabeth II in favour of a harmonious dialogue between the communities: "True patriotism does not exclude an understanding of the patriotism of others…." The White Paper also sought to reassure those who might fear the effects of official bilingualism, stating that its aim was to ensure that "no unilingual New Brunswicker finds himself at a disadvantage in participating in the public life of our Province."

A First in Canada

At last, one fine day in April 1969, Premier Robichaud introduced Bill 73 dealing with New Brunswick's official languages. The document was short, consisting of only four pages. However, its content was dense. The bill stated that English and French were the official languages of New Brunswick and that both languages enjoyed equality of status and equal rights and privileges. And there was more. The bill provided that the provincial government had to serve citizens in the language of their choice when so requested. Before a court, citizens could be heard in their official language of choice. The bill also confirmed that classes had to be arranged such that the students' mother tongue was the chief language of instruction.

On April 12, 1969, after only a few days of debate, the members of the Legislative Assembly passed New Brunswick's first Official Languages Act, and they did so unanimously. The Leader of the Official Opposition, Richard Hatfield, and all of his members, supported the bill introduced by Louis J. Robichaud. New Brunswick therefore became the first province to declare itself officially bilingual, and in so doing, Fredericton stole the limelight from Ottawa: the Canadian Parliament passed the federal Official Languages Act a few months later.

One Act, Two Communities, a Variety of Reactions

As might be expected, the first Official Languages Act generated some very favourable reactions in the francophone community. As an article in the daily newspaper L'Évangéline put it, "After such a long time, it is hard to believe that, finally, French and English will be on an equal footing in New Brunswick, clearly and unmistakably." [Translation]. In the anglophone community, opinions were more varied. "The advancement of French aroused concern among certain anglophones," recalls Louis-Philippe Albert. "The fear of the unknown."

Jackie Webster was a journalist in Fredericton in 1969 and wrote regularly for The Globe and Mail. She remembers perfectly the atmosphere at the time. "It was a big story, because there was so much to write about. There were all kinds of different views," she says. "The Richard Hatfield elements saw it as absolutely correct, were very supportive, and they all saw the advantage of a second language. But out in the communities, they were not nearly so supportive. They had to be persuaded."

Jackie Webster

She also recalls the fears that the legislation raised. "Work was one of the things, and it is one of the things that is still there today. Will the unilingual anglophones lose their jobs or would we all have to be bilingual? The other was the cost. We are a poor province, and that costs us a lot of money. The third thing was the thing that we don't want to acknowledge, any of us; but we all have it in various ways: bias."

Louis J. Robichaud was well aware of the attitudes towards the French language. Robert Pichette remembers the day that the Premier, flushed with anger, walked into his office and commanded him to drive him to the Department of Fisheries. The Premier had phoned his Minister of Fisheries, who had a bilingual secretary. Believing that he was talking to her, Louis J. Robichaud had spoken French. But the person on the other end of the line was not the Minister's secretary. After a moment, she said to the man whose voice she had not recognized, "Speak white." A few minutes later, that young woman had the opportunity of meeting the Premier in person.

From Words...to Actions

While the enactment of the first Official Languages Act took only a short time, the same was not true of its implementation. That represented a challenge from the financial, technical, and human standpoints.

"The government couldn't proclaim the whole thing because it didn't have the money," says Robert Pichette. "It had to ask Ottawa for help. Just imagine, all the province's statutes had to be translated. That was a huge job. You can't proclaim the fact that you have the right to be tried in French if the laws aren't available in French."

Another reason for the gradual implementation of the Act was the need to ensure that unilingual civil servants were not put at a disadvantage by the introduction of bilingual services for the public. It actually took until 1977 for all of the sections of the *Official Languages Act* to come into force. It was therefore up to Richard Hatfield, who won the 1970 election, to implement the fundamental parts of the Act, notably government services in both official languages.

The Power of Symbols

A number of people thought that the 1969 Act was more symbolic than practical. The slow implementation of the Act explains that to a large extent, as does the way it was presented. But symbols are powerful, and it is widely recognized today that the first Act marked the beginning of a major shift.

For Louis-Philippe Albert, this legislation led francophones to demand more. "At the time, we were losing the productivity of many francophone farmers who did not have access to technology transfer in their language," he explains. "The 1969 Act legitimized the efforts we were making to offer them services in French. There were some deeply rooted habits that had to be changed, and francophones had to exercise their rights. The Act helped us to move things along. We wouldn't be where we are today without that piece of legislation."

Official Languages Professions

They work in the shadows. Their names go unknown. And their work is seldom recognized. Yet, official bilingualism is impossible without their services. Translators, interpreters and terminologists enable our two linguistic communities to talk to and understand each other. The 40th anniversary of the adoption of New Brunswick's first Official Languages Act is an ideal opportunity to pay tribute to these people. Here are portraits of three lovers of language.

Wilfred Alliston

When he talks about his profession, Wilfred Alliston compares it to that of an acrobat. With good reason. Just imagine. An interpreter listens to the words spoken by someone and, at one and the same time, remembers them, translates them, and restates them in another language. Acrobatics, indeed.

Born in Fredericton, Wilfred started out as a teacher but found that it wasn't for him. Having learned French, he sought to capitalize on his bilingualism. He decided to apply for a position as a translator/interpreter. He was successful and in September 1973 he received his first assignment. Wilfred doesn't regret his career change. "It's a profession that brings with it the opportunity and the need to keep learning, and it's that constant learning that makes life interesting, even exciting," he said in perfect, practically unaccented French.

Wilfred was in charge of interpreter training for many years, so he knows the aptitudes that are required to exercise the profession. He says that, apart from an excellent command of languages and strong analytical skills, you need fast mental reflexes and the ability to work under pressure. "You also have to have a passion for words and a passion for learning," he added. The profession has its difficulties as well. "It takes total concentration. That's the most exhausting part for beginning interpreters. With time, you get used to it, but at the start, it's very hard."

Annette Pelletier and Wilfred Alliston in the interpreters' booth at the New Brunswick Legislative Assembly.

The extreme concentration required by the profession explains why interpreters work in teams of two or three and take turns at the microphone every half hour or every hour depending on the situation.

You could say that curiosity is what underlies this profession. "We talk about everything, so we have to be interested in everything," Wilfred continued. "That's the appeal of interpretation." He also emphasized that preparation is fundamental to success as an interpreter: "Before a conference, you have to know why the meeting is being held, what the issues are. And you also have to know the specific vocabulary that will be used."

As an interpreter at the Legislative Assembly of New Brunswick, Wilfred Alliston witnessed first-hand the political changes of the last 30 years. He believes that the *Official Languages Act* and other measures enabled New Brunswick's francophone community to take a giant step forward. "Before those measures, French was around, but more as a private language," he said. "People spoke French amongst themselves, but in public, they spoke English. It wasn't a public language, not to any extent. All that has undergone a major change." He gave as an example the conference of a major New Brunswick association that was held recently in Fredericton. "One of the speakers spoke almost entirely in French. That sort of thing would never have happened 40 years ago. There's been a tremendous transformation of mentalities, and simultaneous interpretation has a lot to do with that," Wilfred concluded.

Annette Pelletier

When she was a child, Annette Pelletier liked to listen to foreign-language programs on the radio. She didn't understand a word of what she was hearing in Spanish, but she was captivated by how the language sounded. And then one day, she saw some interpreters on television. Right away, she knew what she wanted to do when she grew up.

Born in Edmundston, Annette was one of the first female interpreters at the Legislative Assembly of New Brunswick. In fact, she embarked on that profession in 1971, just three years after the simultaneous interpretation service was established within this institution. She later worked in legal translation for a few years before returning to interpretation.

Annette likes to compare the job of a translator and an interpreter to that of an artist. "Translation or interpretation involves creation," she explained. "You're putting what someone else has said into another language. "

Although her formal education ended a few decades ago, Annette feels like she is still at university. "Interpretation is a constant learning process. The variety is limited only by the number of conference topics. It's like university, but you get paid to go there." She explained that a knowledge of languages is not enough to be an interpreter. "You also have to know the culture that's associated with each language, because things are not necessarily seen the same way from one culture to another," she said. The fact is that interpretation consists in reproducing a message as it would be said in another language, not in transposing it word for word.

Does the interpreter ever draw a blank? Annette admits that it can happen, especially if someone is talking very fast. She explained that the context of a conference (what people already know about the topic) helps to compensate for any gap that might exist between what the person who is talking says and what is translated by the interpreter. But you can't always rely on the context. She recalls one day when an MLA asked a very simple question about "sangliers" [boars]. Her mind went completely blank. She couldn't remember what the animal was called in English, so she had to admit into the microphone that the word escaped her. One MLA misunderstood her admission and said that the interpreter hadn't understood the question! "We were no further ahead. I had to admit my ignorance a second time." Another MLA finally grasped the situation and gave her the translation.

Annette defines her work as being that of an artist, and with good reason. Interpreters have to more or less slip into the skin of the people whose words they are translating in order to express their thoughts, anticipate what they will say, and render their emotions. And sometimes, that can be tricky. Annette recalls a conference where a man was relating a deeply moving story. "It was someone who had had an extremely hard life, in part due to his own fault, and who had managed to overcome his problems," explained Annette. "He was talking about these very painful times for himself, his wife and his children." The interpreter had the words, but she could no longer get them out. She was all choked up. "My colleague and I passed the microphone back and forth several times during that conference."

That reaction seems perfectly normal. After all, aren't artists known to be sensitive souls?

Marion Macfarlane

At a very young age, when her family was living in Scotland, Marion Macfarlane fell in love with foreign languages. Today, she indulges that passion by working as a translator at the Legislative Assembly of New Brunswick. She juggles words in order to translate the thoughts of our political representatives but also to facilitate communication among people.

The staff of Debates Translation (the translation service of the Legislative Assembly) translates many words – 1.8 million in 2007. Translating the Hansard, the record of the MLAs' debates in the House, is an important part of their work. According to Marion, this is a very delicate task. "On the one hand, you can't have an MLA saying something he didn't. On the other, you have to avoid falling into the trap of word-for-word translation since that can make the text heavy, even incomprehensible. You have to render the same message while respecting the genius of the other language."

Marion believes that every language is a window on the world and therefore a source of enrichment. She herself has had the opportunity to live in Europe, Africa, and the Middle East. In addition to English, her mother tongue, she has a command of German, French, and Latin. Generally, translators translate into their mother tongue. This is not the case with Marion, who translates mainly from English to French. According to her, one of the peculiarities of parliamentary translation is that the message to be translated is usually meant to be heard rather than read. "Speeches are crafted with a view to maximum aural impact and tend to be liberally sprinkled with catch phrases intended to stick in listeners' minds," she said. "Translators have first to check into whether an official English or French equivalent has already been coined, and if not, come up with a suitably snappy translation, a watchword that must then be adhered to faithfully in all future pronouncements in which it will, inevitably, recur."

It's well known that politicians often use a very colourful vocabulary. Marion added that this must be reflected in the translation as well. However, equivalents don't always exist in the other language, and that makes the translator's work even more difficult. And the expressions to be translated sometimes raise a smile… She gives the example of an MLA who compared the conduct of one of his colleagues to that of the likeable character Chicken Little, the chick with the anxious temperament. Several options were open to the translator, such as using the English name and providing a footnoted explanation, or using the adjective "alarmiste" [alarmist] or the expression "prophète de malheur" [prophet of doom].

Marion says that she has to translate texts on everything under the sun. "It's a job where you learn a lot," she said. But the variety of subjects also means that translators have to constantly add to the specialized vocabulary used in each area of activity (forestry, health, transportation). "You have to read a lot, and you have to read everything."

What makes a successful translation? "It's when you have the feeling that you've communicated the same message in an elegant fashion, that you've really facilitated communication," said the translator. According to Marion, there are too many barriers in this world, and she, in her own way, is trying to knock them down by "facilitating communication," as she so aptly puts it.

Testimonies

Languages: An Entry Visa to the World

Christie Dennison

Christie Dennison's parents enrolled her in the French immersion program because they wanted to give her every chance of success in a bilingual province. Mission accomplished. Today, thanks to her command of both official languages, Christie manages international development projects around the world. She is a true poster girl for French immersion in New Brunswick.

When asked about the challenges of learning a second language during the early school years, Christie Dennison sees none. "For me, it was something that offered advantages," said the young native Frederictonian. "It was part of learning."

All of her schooling took place in immersion, first at St. Dunstan's School, then at George Street Junior High School, and lastly at Fredericton High School. She therefore felt equipped to continue her studies in French and English at the University of Ottawa, a bilingual university.

The strong presence of two linguistic communities at this university and her participation in the House of Commons Page Program stimulated Christie's interest in the Canadian francophonie. She met francophones from across Canada and became friends with many of them. At the University of Ottawa, Christie studied political science and learned Spanish. Her BA in hand, the young woman left for Great Britain, where she obtained a master's degree in conflict resolution and peace studies. She felt she was ready to travel the world.

"I did a few internships, and I had the opportunity to work for the United Nations Development Programme in Uzbekistan, in central Asia. That was my first job in another country, and it was fantastic. I learned so much." Her work as a Gender and Development Advisor involved mainly participating in international committees that guided and supported local Uzbek organizations in promoting women's economic and social rights.

At the end of this first contract, Christie began looking for a new position. She found the perfect job, but it was in Senegal, a francophone country. Christie knew that her skills and her work experience made her an ideal candidate. Although she had never worked exclusively in French, that was no obstacle for her, so she went ahead and applied.

"They offered me the position. I went to Senegal for a year. It was a total immersion experience." In that country, Christie worked with groups of women in order to help them sell their products on local markets. The young woman really feels that this experience enabled her to improve her French tremendously. "Communicating effectively in a different cultural environment forces us to modify our physical and oral language," she said. "I communicated with my Senegalese colleagues mainly in French, because that was our only common language before I learned a little Wolof. They came from different ethnic groups and, like me, had learned French in school. A desire to collaborate on human development projects motivated us to overcome our cultural and linguistic differences."

While she was living abroad, Christie discovered that a consortium working in international development, SavoirSphère Canada – LearnSphere Canada, had its offices in her hometown. She got in touch with the organization. Then, she left the African continent and went to Haiti, where she worked for the United Nations for a few months. Finally, in 2006, Christie returned to Canada. Her contacts with LearnSphere panned out, and the organization hired her.

As Project Manager, Christie now works on international development projects that enlist the expertise of New Brunswick training firms and organizations. Naturally, her command of French is an undeniable asset. "Two of our largest international projects are in Cameroon, and they are francophone projects," she added. Christie believes that her immersion experiences, especially in Senegal, gave her a better understanding of the situation of francophones who live in a minority setting in New Brunswick. "It's not easy to live and work in a language other than your mother tongue," she said. "Even after attaining some level of proficiency in the other language, barriers still exist."

Although her current job enables her to travel on occasion, Christie would like to work abroad again one day. She already has the best entry visa: a command of several languages.

A Matter of Respect

Larry Nelson

A lifetime Moncton resident, Larry Nelson has been a close witness of the evolution of the two linguistic communities. Over the years, he has helped to build bridges between anglophones and francophones. For this businessman and respected community leader, serving a person in his or her language of choice is a simple matter of respect.

Larry Nelson grew up playing with anglophone and francophone kids. "Half my friends were French, half were English," he said. He remembers being puzzled by the fact that some French kids, as they were called then, rarely spoke French in front of him. "I never realized that some went home at night and were told that the English people didn't like them to speak French." Things have changed a lot since then, Larry believes. "Many of my best friends are francophone, and when I'm with them, they speak French because they're comfortable and they also know I'm comfortable. I know they'll talk to me in my language if needed."

Larry is a strong supporter of French as a second language. "We're the only bilingual province, and this city is a bilingual city, so why wouldn't you learn French?" wonders this well-known businessman. "My proudest moment was when my son got his Chartered Accountant, he did his internship in a Francophone firm. This [bilingualism] opens so many doors. Speaking both languages is an advantage everybody should have."

As a kid, Larry Nelson wanted to play for the Aigles Bleus, the Université de Moncton's hockey team. He didn't have the opportunity because he started working right after high school. However, recognizing what the Université de Moncton brings to the city, he became an important contributor to their fundraising campaign. "This community is as good as it gets because of the university." He admits that a few people questioned him at first about his involvement with the francophone institution. His answer was simple: "I don't have time for that."

As president of Groupe Lounsbury Group, Larry makes sure that front-line staff are bilingual. "If you're going to serve a community, you have to be able to serve them in their language." It's worth noting that signs on the Lounsbury Furniture Store on Mountain Road are in both languages. "I do it out of respect for the fact that we're in a city that is bilingual."

Larry is also known for his strong spirit of cooperation. A few years ago, when he was asked to be the chairman of the Friends of The Moncton Hospital Foundation, he told the board that the first thing he'd like to do was a campaign with the Dr. Georges-L.-Dumont Hospital Foundation. He was told that the two foundations had their own activities. That didn't keep Mr. Nelson from talking with his counterpart. Both foundations saw the benefits of working together, and the *Hand and Hand - Main dans la Main* lottery was launched.

Asked for his thoughts about the application of the *Official Language Act* and language policies, Larry Nelson's reply was very simple: "You have a policy, manage it. Don't allow people who are supposed to be able to speak both languages at the front desk to be there if they can't speak both languages. Saying I don't speak French isn't an answer."

Respect. A key word for Larry Nelson in making sure both official languages are treated equally. "It's a two-way street: if you give respect, you get respect," he concluded.

The Richness of Languages

Maria-Laetitia Uwimana

Maria-Laetitia Uwimana is well aware of the challenges associated with learning languages: she speaks four of them. For this young immigrant, each language is a key to exploring a cultural universe.

Laetitia grew up all over the world, at the whim of the assignments that her diplomat father received. Born in Rwanda, she spent her early years in Canada. She then lived in Japan and Switzerland. At home, French was spoken along with Kinyarwanda, Rwanda's national language, and a little English. When the family returned to Rwanda in 1990, Laetitia had to quickly become more proficient in Kinyarwanda in order to continue her studies. "It's a tonal language, one in which the intonation employed is very important," she says. "Depending on how you pronounce the word umuryango, for example, it means family or door."

Soon after their return, civil war broke out in Rwanda. Laetitia's family had to flee the country in very difficult circumstances and wound up in the Congo, then Togo.

Thanks to being sponsored by relatives already settled in Canada, Laetitia, her husband, and her little girl arrived in Fredericton in November 2005. She knew little about New Brunswick, but she did know it had two linguistic communities. "When I was in Africa, I had heard about Acadia over the airwaves of Radio France Internationale. I found that very interesting, because for me, francophone Canada meant Quebec."

The young family faced several challenges: housing, work, child care. Laetitia's husband had to improve his English rapidly in order to find work. As for Laetitia, her command of French and English enabled her to get a job. Shortly after, she was hired by the Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick.

The concept of official languages is not totally foreign to Laetitia. Her years in Switzerland had accustomed her to the use of several languages in one country. In her homeland, the official language, French, coexisted with the national language, Kinyarwanda.

Today, Laetitia is an investigator. Her work consists in dealing with the complaints received by the Office of the Commissioner of Official Languages. "We gather the facts surrounding the complaint and ask the institution concerned to respond. Once all of the information has been gathered, we analyze it, and the Commissioner makes a decision."

Despite her job and her children, Laetitia finds the time to attend the University of New Brunswick in Fredericton on a part-time basis. As might be expected, she is very interested in languages. Her studies give her the chance to work on her Spanish.

"I prefer to speak to someone in his or her mother tongue. To people from Latin America, I speak Spanish; to a Rwandan, I speak Kinyarwanda; to an anglophone, English. That builds stronger ties." She also believes that the use of a person's mother tongue makes it easier to grasp subtleties of thought. "In my opinion, ideas are best expressed in your mother tongue, and there's nothing like having someone speak to you in that language."

At home, her children are learning three languages simultaneously: French, Kinyarwanda, and English. "For me, each language makes you richer," she stated.

Familiarity Breeds Understanding

Antoine Landry

Caraquet mayor Antoine Landry is an Acadian who is proud of his roots and his language but is also open to other cultures. In other words, he is a man who encourages dialogue.

Antoine Landry firmly believes in the importance of dialogue, and for good reason. His ancestor, Alexie Landry – one of the founders of Caraquet – benefited from it enormously. "He was one of the few bilingual Acadians," Landry says. "Some English soldiers he did business with tipped him off to Lawrence's strategy

to deport the Acadians, giving him the opportunity to escape. It took him two years to get to Caraquet. If not for the Mi'kmaq, he would have perished in the forest."

Over the years, Landry has always sought to promote respectful dialogue between the province's two linguistic communities. Very active within Dialogue New Brunswick's Ambassador Program, he initiated exchanges between the municipalities of Caraquet and Saint John. He believes those meetings made it possible to correct certain perceptions. "Representatives from the city of Saint John were afraid no one would be able to speak to them in their language," he says. "But of course we had bilingual ceremonies. Now they no longer view the Acadian Peninsula in the same way."

For the mayor of Caraquet, the adoption of New Brunswick's first official languages legislation in 1969 contributed greatly to the vitality of the French language. "We took a giant step forward," he says. At the time, Landry was Caraquet's town clerk. "For the first time, we would be able to communicate with the government in French."

A few years previously, Landry was the town's police chief. He says that using English exclusively posed major problems. "When I went to court, I had to express myself entirely in English; I had to write all of my documents in English. That was a handicap for us since poorly translated technical details often caused us to lose cases."

Today, Landry devotes considerable effort to increasing immigration to his town. "Our birth rate is low," he says. "That's why we've been working very hard on immigration over the past two years." The mayor makes a point of finding out the origins of the people who immigrate to his town, because he believes familiarity with several different cultures enriches people's lives. "There's an African proverb that says a people without culture is like a zebra without stripes." He then adds, "Take away a zebra's stripes and what you're left with is a donkey."

Landry notes that the vitality of the French language is a daily struggle, adding that francophones often tend to switch to English even when it's not necessary. "Today, there are lots more anglophones who speak French than you'd think. And when we speak French, they reply in French," he stated.

For Antoine Landry, harmony between the two linguistic communities is based on dialogue. "We're the only officially bilingual province," he said in conclusion. "Efforts have to be made on both sides."

Perpetuating a Heritage

Sandra Christopher

Corporal Sandra Christopher works with the Truth Verification Section of the Royal Canadian Mounted Police. Her work tools are the lie detector (polygraph) and words. When she talks about official languages, the depth of her sincerity comes shining through.

Sandra Christopher grew up in Riverview in a family where English predominated. "I would sometimes hear my mother speaking French, but that wasn't part of our daily lives," she said. Still, her parents decided to enrol her in the immersion program and then in a francophone school. "I better appreciate the gift my parents gave me in sending me to French school," Sandra said.

The path followed by Sandra is rather unusual. After studying English literature, she obtained a bachelor's degree in education. She taught for a few years in a French immersion program. Then she decided to join the ranks of the Royal Canadian Mounted Police. Very early in her new career, the young police officer was transferred to New Brunswick. Sandra clearly recalls the surprised looks of drivers who, after noting the name Christopher on her badge, asked for service in French only to obtain it immediately. "I was always happy to speak to drivers in French," she said.

After working as an investigator and information analyst, Sandra moved to Truth Verification. Her work consists in administering polygraph tests. "The test results are not intended for court purposes, they provide focus for investigations and eliminate suspects," she said. It's noteworthy that the police officer gives these tests in English and in French, which requires an excellent command of both languages and a good measure of concentration. "I have to react to what someone tells me," she mentioned. "You have to be able to think and express yourself quickly." She remembers very well the first tests she administered in French. "I was exhausted but very satisfied."

To maintain her proficiency in French, Sandra uses various methods. "I speak to my children in French. I listen to French radio, and I try to read in French. That helps me a lot with my vocabulary. At work, I try to write my reports in French. That's not always easy, but I make the effort."

When it came time to enrol their children in school, Sandra and her husband opted for French school. In addition to wanting to give their children the advantages associated with speaking both official languages, the couple also wanted to pass on a heritage that had already been lost to a considerable extent in their own family. "I have plenty of cousins, Leblancs and Landrys, who aren't able to speak French." Sandra realizes that the act of sending her children to French school makes them rightholders, or persons who will later be able to avail themselves of the right to send their own children to French school. "We want to perpetuate our heritage," she said.

"My dream is that language barriers will be a thing of the past."

Albert Grant

During an interview for a position as a French immersion teacher, Albert Grant was asked if he would be willing to teach in Blackville. His nervousness and poor grasp of English led him to offer this reply: "Certainly, I'm not a racist." Well, you can guess the reactions of the selection committee members. But that was just one question among many. The young man was hired and, since then, has acquired a good command of English, learning his second language while teaching French.

Albert Grant earned his Bachelor of Education degree from the Université de Moncton in 1986. He didn't have to search for a job for very long. "In the 1980s, immersion was all the rage," he recalls. "The demand for teachers was very high." He was offered a position at Miramichi High.

"My English was very limited, so it was a challenge," says this resident of Val-Comeau. He remembers the morning announcements, which he didn't always understand. "My students were fantastic. They realized my weaknesses, and that helped them get over their fear of speaking French to some degree. So we were there to learn. I learned from them, and they learned from me."

Albert took advantage of lunch hour to improve his English. He joined a group of teachers from the industrial department, who were delighted to help the newcomer. "I felt accepted from day one."

For 21 years, Albert taught French to immersion students. For the past two years, he has been teaching in the intensive French program at the school in Brantville. Despite his 23 years of experience, he thinks there is always something to learn.

"Yesterday's students aren't the same as today's," he says. "Their needs aren't the same. You have to adapt. The important thing is to be human and to be fair." How can you get students interested in a second language? Albert explains that you have to find some way of grabbing their attention. "You have to find the pulse of your group. Once you find it, you can exploit it. It comes with experience," he stated. Passion is definitely the key. "If the teacher isn't motivated, the students will never be."

While Albert admits that parents play a major role when it comes to their child enrolling in immersion, he believes that many students come to grasp the importance of speaking both languages after a while. "Personally, it wasn't until I reached my early 20s that I started to realize the importance of speaking English," he says.

Albert believes that immersion and second-language programs have furthered not only the French language but also harmony between the two linguistic communities. "Immersion programs have really helped French in New Brunswick," he says. "People are much more open-minded than before. I believe our society is more accepting of language differences. My dream is that, someday, language barriers will be a thing of the past; that everyone will be bilingual."

"My Place Is Here!"

Khalid Badrezzamane

It's hard to believe that Khalid Badrezzamane left Casablanca and its mild climate for Canada. But this French teacher who came to New Brunswick to learn English and decided to stay isn't complaining. He raves about the warmth of New Brunswickers.

When he arrived in Montreal in March 2002, Khalid Badrezzamane quickly realized that his chances of finding a job were slim without a Canadian diploma. He therefore enrolled in the bachelor's program at the École des Hautes Études Commerciales, where he heard that second-language monitors were being recruited – an opportunity to work while learning English, he told himself. "It was important for me to learn English in order to improve my chances of finding a good job," he explained. "And also because English is a very important language, not only in Canada but around the world." His application was accepted, and he was asked where he would like to work. "I requested a small place where people spoke English," he says. And that's how this native of Morocco arrived in St. Stephen, New Brunswick, in October 2004. There, he helped students learn French, while he learned English.

Khalid had not planned to stay in New Brunswick. He was actually supposed to spend a year learning English and then go back to Montreal. But the warmth of New Brunswickers left an impression on him. "I received five invitations to social events during my first month in St. Stephen," he says, still surprised. "I'd never thought I could live anywhere other than Montreal. But after meeting the locals and seeing the personal and professional opportunities available to me, I decided that my place was in New Brunswick."

After two years at the school in St. Stephen, Khalid accepted a position as a part-time language skills evaluator, which required him to travel across the province. He still has a lasting memory of his first experiences driving a car in snow. He was then hired by a private school and went to Woodstock to teach French. There, his English improved considerably. But after two years in that town, he missed French, so he requested and obtained a transfer to Moncton. Since 2008, Khalid has been teaching French at a private school in Moncton and for the Multicultural Association of the Greater Moncton Area (MAGMA). "Here in Moncton, I can speak French, I can speak English," he says.

Khalid's mother tongue is Arabic, but in a way, French is his second mother tongue. He explains that French is very important in Morocco, particularly in the private sector. "If you don't speak French, you have no hope of finding a good job with a private company," he says. He adds that he was surprised by the variations in the French spoken in New Brunswick and Quebec. However, he notes that there are similar variations in Arabic.

Today, Khalid has no trouble expressing himself in English, his third language, although he's still very attached to French. "I consider it my language even though it's my second language." He's aware of the challenges facing French, but he's confident. He believes that pride in the French language has to be cultivated and that an effort has to be made to speak it well. He also believes that francophone communities throughout Canada have to work together more to promote French all across the country. "French is my identity and my pride," he declared.

People are talking... about Official Languages was produced by the Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick with the financial support of the Government of New Brunswick.

The text of this document may be reproduced, on the condition that the source is acknowledged: Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick.

Rapport annuel

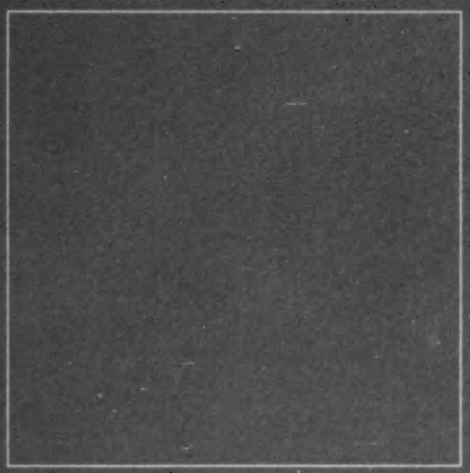
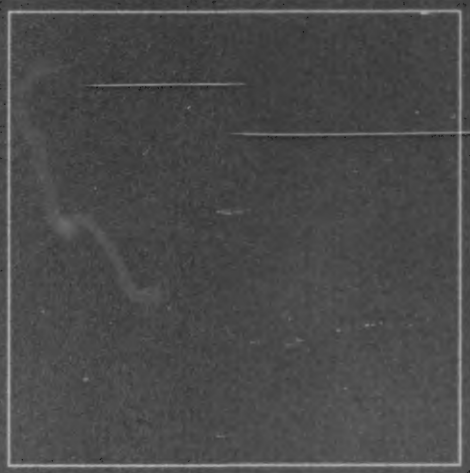
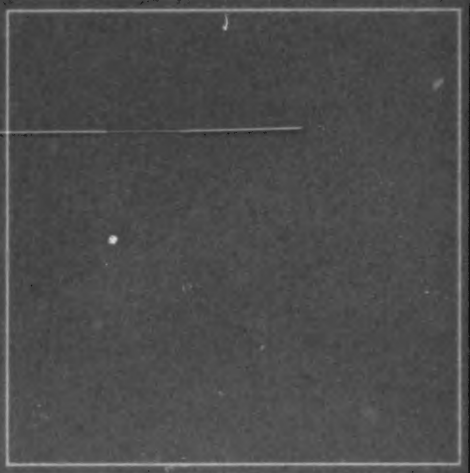
2009-2010

pour bâtir l'avenir

Deux langues...

Commissaire aux
langues officielles du
Nouveau-Brunswick

Commissioner of
Official Languages
for New Brunswick

Rapport annuel 2009-2010

Bureau du commissaire aux langues officielles
du Nouveau-Brunswick
440, rue King, tour King, pièce 646
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H8
CANADA

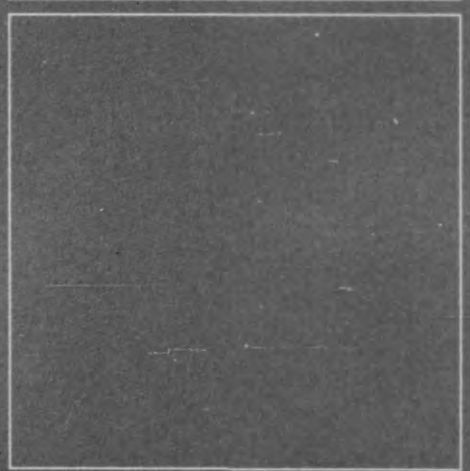
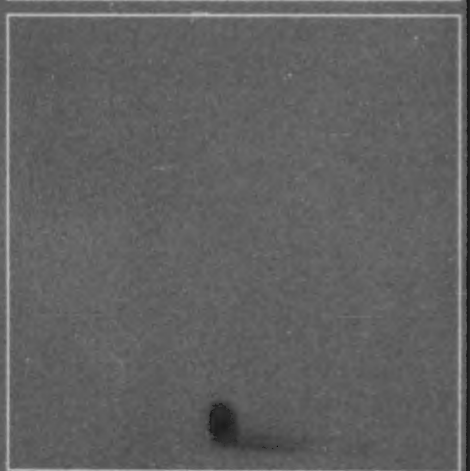
Téléphone : 506-444-4229
Sans frais : 1-888-651-6444

www.languesofficielles.nb.ca

Septembre 2010

ISBN 978-1-55471-389-9
ISBN 1712-0381 (Version imprimée)
ISBN 1712-039X (Version en ligne)

Avis
Les photos apparaissant dans ce document ne peuvent être reproduites sans l'autorisation du Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Commissaire aux
langues officielles du
Nouveau-Brunswick

Commissioner of
Official Languages
for New Brunswick

Septembre 2010

L'honorable Roy Boudreau, président
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Édifice de l'Assemblée législative
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport d'activité du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Michel A. Carrier, c.r.

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos 3

Sommaire 4

Message du commissaire 5

Dossiers linguistiques 7

- Un sondage éclairant sur les langues officielles 7
- Stratégie gouvernementale de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* 12
- Langue d'affichage commercial à Dieppe 15
- L'affichage gouvernemental 17
- Réforme du système de santé néo-brunswickois 17
- Autres interventions du commissaire 19
- Compte rendu de la conférence *Deux langues pour façonner notre avenir* 21

Enquêtes 30

- Statistiques 31
- Échantillon de plaintes fondées 33

Décisions des tribunaux 42

Promotion 45

Les langues se délient... au sujet des langues officielles 47

AVANT-PROPOS

Le Nouveau-Brunswick : seule province officiellement bilingue

Le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick; ils ont un statut, des droits et des privilèges égaux.

Selon le recensement de 2006, 32,4 % des Néo-Brunswickois ont le français comme langue maternelle. L'anglais est la langue maternelle de 64,4 % des résidents de la province.

La *Loi sur les langues officielles*

La *Loi sur les langues officielles* (LLO) oblige les institutions suivantes à offrir et à fournir leurs services dans les deux langues officielles :

- l'Assemblée législative,
- les ministères provinciaux,
- les régies régionales de la santé et les hôpitaux,
- les sociétés de la Couronne (p. ex. : Alcool NB, Énergie NB, Service Nouveau-Brunswick),
- tout organisme qui offre des services pour le compte du gouvernement provincial,
- les tribunaux de la province,
- les forces policières.

De plus, la *LLO* impose des obligations :

- aux cités (Bathurst, Campbellton, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Miramichi, Moncton, Saint John),
- aux municipalités ayant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population,
- aux commissions d'aménagement et aux commissions de gestion des déchets solides desservant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population.

La *LLO* ne s'applique pas aux entreprises du secteur privé, sauf dans les cas où elles offrent au public des services pour le compte du gouvernement provincial.

L'offre active

Les institutions visées par la *LLO* ont l'obligation d'informer le citoyen que leurs services sont disponibles dans les deux langues officielles. Par conséquent, il n'appartient pas aux citoyens de demander un service dans sa langue; c'est l'institution qui a l'obligation de le lui offrir. Répondre au téléphone et accueillir quelqu'un dans les deux langues officielles sont des exemples d'offre active.

Le commissaire aux langues officielles

La *LLO* a créé le poste de commissaire aux langues officielles. Ce dernier a une double mission : d'une part, il doit mener des enquêtes et faire des recommandations portant sur le respect de la *Loi*; d'autre part, il doit promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province. Le commissaire aux langues officielles est un agent de l'Assemblée législative et il est indépendant du gouvernement.

Rapport annuel

La *Loi* prévoit que le commissaire doit faire rapport de ses activités tous les ans. Ce septième rapport annuel présente une description des activités menées entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010.

SOMMAIRE

Oser le changement

Le commissaire, Michel A. Carrier, croit que le gouvernement provincial doit s'inspirer du leadership manifesté par les anciens premiers ministres Louis J. Robichaud et Richard Hatfield pour bonifier la *Loi sur les langues officielles*. Le commissaire recommande l'ajout de trois éléments à la *Loi*.

Dossiers linguistiques

Plusieurs sujets sont abordés dans ce chapitre. En voici les principaux.

Sondage
Ce chapitre s'ouvre sur la présentation de résultats d'un sondage sur les langues officielles. L'enquête a fait ressortir un appui considérable pour le bilinguisme officiel au Nouveau-Brunswick. On note aussi que les deux communautés linguistiques n'ont pas toujours les mêmes perceptions sur certains aspects des langues officielles. L'avenir du français dans la province en est un.

Stratégie gouvernementale de mise en œuvre de la LLO
Le commissaire a eu l'occasion de réviser la stratégie gouvernementale de mise en œuvre de la *LLO*. Bien que le document comporte des éléments fort pertinents, le commissaire est d'avis que la stratégie ne renferme pas toutes les mesures nécessaires pour assurer son succès. De nombreuses recommandations sont formulées.

Langue d'affichage commercial à Dieppe
Pour le commissaire, il est important que toute réglementation en matière de langue d'affichage respecte pleinement le principe d'égalité des deux communautés linguistiques. C'est à cette condition, estime-t-il, qu'une telle mesure pourra inspirer d'autres municipalités à agir afin que l'affichage commercial dans leur milieu reflète davantage les valeurs au cœur de la *LLO*.

L'affichage gouvernemental
Le commissaire recommande au gouvernement provincial d'adopter une politique équilibrée en matière d'affichage gouvernemental. Celle-ci assurerait un traitement égal aux deux langues officielles tout en reflétant, par le positionnement des mots anglais et français, la réalité linguistique des diverses régions de la province.

Deux langues pour façonner notre avenir
En novembre 2009, se tenait à Fredericton une importante conférence sur les langues officielles. Ce compte rendu de l'événement présente de nombreuses mesures pour favoriser une plus grande égalité entre le français et l'anglais.

Enquêtes

Au cours de l'année, le Bureau a reçu 162 plaintes, la plupart visant une déficience des services en français. Un échantillon des plaintes fondées ainsi que les recommandations qui en découlent sont présentées.

Décisions des tribunaux

Une juge de la Cour du Banc de la Reine a statué que la *Charte canadienne des droits et libertés* impose aux policiers néo-brunswickois l'obligation d'informer les citoyens de leur droit d'être servi dans la langue officielle de leur choix. Cette décision a des conséquences importantes, notamment quant au pouvoir des juges de la Cour provinciale d'accorder réparation pour non-respect de la *Loi sur les langues officielles*.

Promotion

La *LLO* stipule que le commissaire doit promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province. Ce chapitre présente les activités menées en lien avec ce rôle. En outre, une reproduction de l'encart *Les langues se délient... au sujet des langues officielles* est présenté à la fin de ce chapitre. Ce document présente des témoignages inspirants de Néo-Brunswickois.

MESSAGE DU COMMISSAIRE

Oser le changement

En 1969, les députés de l'Assemblée législative posaient un geste historique : ils adoptaient à l'unanimité la première loi sur les langues officielles. Le premier ministre de l'époque, Louis J. Robichaud, ainsi que le chef de l'opposition, Richard Hatfield, étaient conscients que cette loi ne faisait pas l'unanimité au sein de la population. Néanmoins, ils étaient convaincus de son bien-fondé et de sa nécessité : ils osèrent le changement.

La *Loi sur les langues officielles* a changé le Nouveau-Brunswick. En plus de redéfinir notre identité collective, elle a soutenu une large transformation sociale qui a permis à la langue française de faire des progrès remarquables dans tous les domaines. Ce faisant, cette loi a créé une plus grande égalité entre nos deux groupes linguistiques et a favorisé ainsi la cohésion sociale.

Malgré l'apport extraordinaire de la *LLO*, elle ne semble pas jouir d'une grande popularité. À l'Assemblée législative, les députés abordent rarement la question des langues officielles et lorsque les médias en traitent, la controverse n'est jamais très loin. Nous connaissons aussi tous ces mythes qui entourent la question des langues officielles. Pourtant, la population néo-brunswickoise démontre une appréciation, somme toute, favorable à la *LLO*.

En juin dernier, mon bureau a participé à la réalisation d'un sondage sur les langues officielles. J'avoue que j'étais impatient de connaître les résultats de cette enquête qui a été réalisée par Continuum Research. Quarante ans après l'adoption de la première loi, quel jugement porteraient les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises sur ce contrat social?

Les résultats m'ont grandement réjoui. Une majorité de Néo-Brunswickois, soit 82 %, appuient le concept de loi sur les langues officielles. Bien que l'appui soit plus fort chez les francophones (97 %) que chez les anglophones (75 %), le constat est clair : le bilinguisme est accepté dans notre province. On note également que les deux communautés linguistiques partagent plusieurs points de vue sur la question du bilinguisme et de la dualité. Il y a toutefois des différences intéressantes. Par exemple, 55 % des francophones jugent que le futur de la langue française est menacé alors que 22 % seulement des anglophones partagent cette opinion. À la page 7 de ce rapport, nous présentons les faits saillants de ce sondage.

Afin de mieux comprendre les perceptions entourant les langues officielles, nous avons organisé une conférence sur la question en novembre dernier. Regroupant une centaine de personnes, cet événement a fait ressortir les progrès réalisés au cours des dernières décennies, tout en mettant en relief les défis

« Le Nouveau-Brunswick peut aller plus loin. Saurons-nous, comme Louis J. Robichaud et Richard Hatfield, oser le changement ? »

Michel A. Carrier

qui continuent de se poser. Il apparaît nécessaire, entre autres, d'accroître les échanges entre les deux groupes linguistiques et d'améliorer l'enseignement des langues secondes. En outre, de nombreux participants ont été surpris d'apprendre que la dualité en éducation était toujours considérée par certains comme un facteur de division. De toute évidence, des efforts doivent être faits pour expliquer la réalité d'une langue en situation minoritaire.

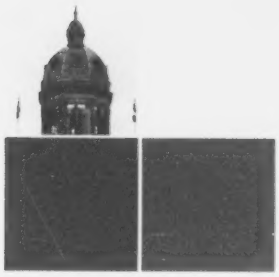
Les résultats du sondage et de la conférence révèlent clairement que le bilinguisme officiel est une réalité de notre province au même titre que notre programme d'assurance-maladie ou que notre système d'éducation publique. Quarante ans après l'adoption de la première loi sur les langues officielles, je crois que le Nouveau-Brunswick est prêt à passer à une autre étape en vue de donner à tous les citoyens des chances égales de réalisation dans la langue officielle de leur choix. La révision prochaine de la *LLO* nous en donne l'occasion.

Depuis 2002, année de l'adoption de la nouvelle *LLO*, nous avons eu l'occasion de faire l'inventaire de ses forces et ses faiblesses. Nous avons déjà relevé plusieurs points d'amélioration. Parmi ceux-ci, trois nous apparaissent fondamentaux :

- Intégrer à la *Loi* le droit pour les fonctionnaires de travailler dans la langue officielle de leur choix, et ce, afin de reconnaître pleinement le principe d'égalité des deux communautés linguistiques.
- Mieux définir et encadrer les obligations linguistiques dans le cas de partenariats public-privé, de privatisation de services publics et de concession de droits exclusifs (monopoles) à des organismes privés.
- Obliger toutes les institutions visées par la *Loi* à produire un plan de mise en œuvre de leurs obligations axé sur des résultats mesurables. Les modalités de ce plan seraient précisées dans le *Règlement* de la *Loi*.

Ce rapport annuel contient de nombreuses autres recommandations pour nous aider à bâtir l'avenir de notre province avec nos deux langues officielles.

Le Nouveau-Brunswick peut aller plus loin. Saurons-nous, comme Louis J. Robichaud et Richard Hatfield, oser le changement?



DOSSIERS LINGUISTIQUES

Un sondage éclairant sur les langues officielles

Au printemps 2009, le Bureau du commissaire a participé à la réalisation d'un important sondage sur les langues officielles. Réalisée par Continuum Research, l'enquête avait pour but d'examiner entre autres l'opinion des Néo-Brunsiwckois relativement au bilinguisme, à la dualité linguistique et aux relations entre les communautés francophone et anglophone. Voici quelques-uns des faits saillants de ce sondage.

Continuum Research a mené un total de 800 entrevues (400 en anglais et 400 en français) auprès de résidents du Nouveau-Brunswick âgés de 18 ans et plus. Les entrevues ont eu lieu du 9 au 21 juin 2009. La marge d'erreur à l'échelle provinciale se situe à +/-4,1 %, pour un degré de confiance de 95 %, et à +/-5,0 % pour chaque sous-échantillon linguistique.

Un appui de taille aux langues officielles

Le sondage révèle qu'une forte majorité de Néo-Brunswickois (82 %) appuient le concept d'une loi sur les langues officielles au Nouveau-Brunswick. Bien que cet appui s'avère presque unanime chez les Néo-Brunswickois francophones, il importe de noter que les trois quarts des Néo-Brunswickois anglophones sont aussi en faveur de ce concept.

On a aussi demandé aux répondants de fournir le motif principal de leur appui ou de leur opposition à une loi sur les langues officielles. Chez les personnes en faveur de ce genre de loi, 29 % affirment que leur appui témoigne d'un respect pour les deux langues. Suivent 12 % des répondants qui disent que « cela a simplement

Appui envers la *Loi sur les langues officielles* (% de répondants)

	N.-B.	Anglophones	Francophones
Fortement pour	54	38	85
Quelque peu pour	28	37	12
Quelque peu contre	7	10	1
Fortement contre	9	13	1
Ne sais pas ou sans objet	2	2	1

Q. En 1969, le gouvernement provincial a adopté la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick qui reconnaissait l'anglais et le français à titre de langues officielles de la province. En général, êtes-vous pour ou contre le concept de la *Loi sur les langues officielles*? Serait-ce fortement ou quelque peu?

de l'allure » ou que « c'est une réalité au Nouveau-Brunswick » et 12 % déclarent appuyer cette loi pour l'équité, l'égalité et la nécessité d'offrir des chances égales aux Néo-Brunswickois.

Quand on examine les motifs principaux des répondants qui s'opposent au concept de la loi sur les langues officielles, il est vrai qu'on se penche surtout sur les non-francophones. La croyance qu'une loi sur les langues officielles signifie qu'il faut être bilingue ou francophone pour obtenir des emplois gouvernementaux (26 %) est le motif principal d'opposition.

Motif principal de l'appui envers la *Loi sur les langues officielles* (% de répondants)

	N.-B.	Anglophones	Francophones
Le respect des deux langues	29	25	34
Cela a simplement de l'allure ou c'est une réalité au N.-B.	12	15	9
L'équité, l'égalité, les occasions égales	12	15	7
Le respect de la langue française	8	5	14
La reconnaissance de notre patrimoine linguistique	7	7	9
Il est bon d'être bilingue ou multilingue	4	7	3
Ma famille est francophone ou bilingue	4	4	4
On devrait avoir accès aux services dans sa propre langue	2	1	4
Unit notre province	2	3	1
Autre	11	12	8
Aucune	2	2	2
Ne sais pas ou sans objet	5	5	5

Q. Quelle serait la raison principale pour laquelle vous êtes pour ce concept?

Motif principal de l'opposition à une loi sur les langues officielles (% de répondants)

	Anglophones
Le besoin d'être bilingue ou de parler le français pour avoir des emplois au gouvernement	26
Inéquitable ou inégal	16
Augmente le coût des services gouvernementaux	15
Accorde une préférence ou un privilège aux personnes qui parlent le français	13
Force les gens à devenir bilingues ou à apprendre le français	11
Des impôts plus élevés	4
Manque de respect pour l'anglais	4
Concession à des intérêts spéciaux	1
Divise notre province	1
Autre	6
Aucune	1
Ne sais pas ou sans objet	2

Q. Quelle serait la raison principale pour laquelle vous êtes contre ce concept?

Langues officielles, bilinguisme et éducation

Même si les trois quarts des Néo-Brunswickois anglophones appuient une loi sur les langues officielles, moins d'un anglophone sur six (15 %) déclare être bilingue, ce qui est grandement inférieur à la proportion de francophones qui affirment être bilingues (70 %).

Pour ceux qui peuvent craindre que les anglophones accordent seulement un appui de principe aux concepts de la loi sur les langues officielles et du bilinguisme, il importe de noter qu'un tiers des Néo-Brunswickois anglophones âgés entre 18 et 34 ans déclarent être bilingues.

Selon Continuum Research, au fur et à mesure que ce groupe de la société vieillit, il sera suivi par une génération plus jeune qui est susceptible de déclarer des degrés de bilinguisme plus élevés.

Les trois quarts des Néo-Brunswickois (75 %) affirment qu'il est très important que l'enseignement de l'autre langue officielle soit offert dans les écoles du Nouveau-Brunswick. Les francophones (86 %) sont plus susceptibles que les anglophones (69 %) de dire que l'enseignement de l'autre langue officielle est très important.

Autoévaluation du degré de bilinguisme (% de répondants)

	N.-B.	Anglophones	Francophones
Excellente ou bilingue sans effort	17	5	40
Bonne ou bilingue	17	10	30
Acceptable ou plutôt bilingue	22	23	19
Mauvaise ou pas bilingue	45	63	11

Q. Quelle cote attribueriez-vous à votre capacité de parler et de comprendre [langue NON maternelle de la question 1]?

Importance de l'enseignement de l'autre langue officielle par langue maternelle (% de répondants)

	N.-B.	Anglophones	Francophones
Très important	74	69	86
Plutôt important	19	22	13
Pas très important	3	3	1
Pas du tout important	3	5	0
Ne sais pas ou sans objet	1	1	0

Q. Croyez-vous qu'il soit très important, plutôt important, pas très important ou pas du tout important que l'enseignement dans l'autre langue officielle soit offert dans les écoles du Nouveau-Brunswick?

Relations entre les communautés linguistiques

Une majorité de Néo-Brunswickois (57 %) jugent que leur attitude personnelle envers le bilinguisme et les langues officielles n'a pas changé au cours des dix dernières années. Cependant, 82 % de francophones et 63 % d'anglophones estiment que les relations entre les deux groupes linguistiques se sont améliorées au cours de la même période.

Perceptions : plusieurs similarités mais aussi des différences

Bien qu'il existe des différences dans les degrés d'accord entre les deux groupes linguistiques, les Néo-Brunswickois considèrent la reconnaissance de notre dualité linguistique comme une source de fierté. L'unicité du Nouveau-Brunswick au sein des provinces canadiennes contribue au sens de l'identité provinciale.

De plus, les anglophones et les francophones voient la dualité linguistique comme une source d'enrichissement culturel.

En plus d'être d'accord sur les attributs positifs de la dualité linguistique, les Néo-Brunswickois rejettent la notion que le fait d'avoir deux langues officielles ne crée aucun avantage pour le Nouveau-Brunswick. Il est clair que les Néo-Brunswickois, qu'ils soient unilingues ou bilingues, voient un avantage à avoir un Nouveau-Brunswick bilingue et biculturel.

Il existe un domaine de désaccord important entre les anglophones et les francophones du Nouveau-Brunswick : les perceptions quant à la viabilité de la langue française au Canada et au Nouveau-Brunswick. Une grande majorité d'anglophones ne croient pas que la langue française soit menacée au Nouveau-Brunswick (73 %) ou au Canada (70 %). En revanche, une majorité de francophones croient que, à la fois au Canada (61 %) et au Nouveau-Brunswick (55 %), l'avenir de la langue française est menacé.

Attitudes concernant les questions linguistiques (N.-B.) (% de répondants)

	Fortement en accord	Quelque peu en accord	Ni en accord ni en désaccord	Quelque peu en désaccord	Fortement en désaccord	Ne sais pas ou sans objet
Je suis fier de vivre dans la seule province officiellement bilingue du Canada.	63	21	6	4	6	1
La dualité linguistique du Nouveau-Brunswick est une source d'enrichissement culturel pour moi.	45	28	5	8	9	4
Les droits linguistiques des anglophones et des francophones sont respectés au Nouveau-Brunswick.	42	36	2	11	7	2
Les relations entre les anglophones et les francophones de ma région sont plus positives aujourd'hui qu'elles ne l'étaient il y a 10 ans.	40	30	9	7	6	8
Le fait d'avoir deux langues officielles ne crée aucun avantage pour le Nouveau-Brunswick.	16	13	4	20	47	1
Le futur de la langue française au Canada est menacé.	16	20	5	26	31	3
Le futur de la langue française au Nouveau-Brunswick est menacé.	14	18	4	24	38	3

Q. À chacun des énoncés suivants, veuillez me dire si vous êtes en accord, en désaccord, ou ni en accord ni en désaccord. Qu'en est-il de...? (Si la réponse est « en accord » ou « en désaccord », demander « Serait-ce fortement ou quelque peu? ») Rendre aléatoire.

Attitudes concernant les questions linguistiques par langue maternelle (% fortement en accord)

	N.-B.	Anglophones	Francophones
Je suis fier de vivre dans la seule province officiellement bilingue.	63	51	85
La dualité linguistique du Nouveau-Brunswick est une source d'enrichissement culturel pour moi.	45	31	71
Les droits linguistiques des anglophones et des francophones sont respectés au Nouveau-Brunswick.	42	42	39
Les relations entre les anglophones et les francophones de ma région sont plus positives aujourd'hui qu'elles ne l'étaient il y a 10 ans.	40	32	56
Le fait d'avoir deux langues officielles ne crée aucun avantage pour le Nouveau-Brunswick.	16	16	16
Le futur de la langue française au Canada est menacé.	16	6	33
Le futur de la langue française au Nouveau-Brunswick est menacé.	14	8	26

[Q. À chacun des énoncés suivants, veuillez me dire si vous êtes en accord, en désaccord, ou ni en accord ni en désaccord. Qu'en est-il de...? [Si la réponse est « en accord » ou « en désaccord », demander « Serait-ce fortement ou quelque peu? »] Rendre aléatoire.

Perception par rapport à l'apprentissage de l'autre langue officielle

On a demandé aux répondants des deux groupes linguistiques s'ils étaient en accord ou en désaccord avec un énoncé qui affirme qu'ils ne se sentent pas forcés d'apprendre l'autre langue officielle. Les deux tiers des anglophones, soit 65 %, jugent qu'ils ne se sentent pas forcés d'apprendre le français, comparativement à 43 % des francophones qui ne se sentent pas forcés d'apprendre l'anglais, un écart global de 22 points de pourcentage. Une majorité de francophones (52 %) sont en désaccord, 37 % étant fortement en désaccord, avec l'idée qu'ils ne se sentent pas forcés d'apprendre l'anglais.

En accord ou en désaccord - Ne pas se sentir forcé d'apprendre l'autre langue officielle (% de répondants)

	Anglophones	Francophones
Fortement en accord	41	24
Quelque peu en accord	24	19
Ni en accord ni en désaccord	5	4
Quelque peu en désaccord	13	15
Fortement en désaccord	18	37

Q. À chacun des énoncés suivants, veuillez me dire si vous êtes en accord, en désaccord, ou ni en accord ni en désaccord. Qu'en est-il de...? (Si la réponse est « en accord » ou « en désaccord », demander « Serait-ce fortement ou quelque peu? ») Rendre aléatoire.
[DEMANDER AUX ANGLOPHONES SEULEMENT] Je ne me sens pas forcé(e) d'apprendre le français.
[DEMANDER AUX FRANCOPHONES SEULEMENT] Je ne me sens pas forcé(e) d'apprendre l'anglais.

Stratégie gouvernementale de mise en œuvre de la *LLO*

Se donner les moyens de réussir

Depuis plusieurs années, le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick recommande au gouvernement provincial d'adopter un plan directeur afin d'assurer une mise en œuvre complète et uniforme de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). En 2009, le premier ministre, Shawn Graham, a donné suite à cette recommandation en annonçant la création d'un comité chargé d'élaborer, au plus tard le 31 mars 2010, une stratégie de mise en œuvre de la *LLO*. Selon le premier ministre, cette stratégie permettra de désigner les mesures nécessaires pour que l'ensemble des ministères remplissent leurs obligations en vertu de la *Loi*. Près d'un an plus tard, le gouvernement provincial a remis au commissaire une copie de la stratégie. Bien que le document comporte des éléments fort pertinents, le commissaire est d'avis que la stratégie ne renferme pas toutes les mesures nécessaires pour assurer son succès. Ce texte présente un résumé des commentaires et des suggestions du commissaire.

Assurer la réussite

La stratégie gouvernementale comporte une base solide formée des éléments suivants :

Problématique : Bien que le constat de la situation des langues officielles soit court et ne comprenne aucune donnée statistique, il est équilibré et juste.

Vision et objectifs : Ce que cherche à accomplir le gouvernement est bien défini et les quatre domaines d'intervention semblent appropriés (langue de service, langue de travail, promotion des langues officielles,connaissance de la *Loi* et des autres obligations).

Mesures : Le document renferme des mesures ciblées pour améliorer la situation des langues officielles dans la province. Parmi celles-ci, il faut noter :

- la révision du programme de formation linguistique;
- l'élaboration de mécanismes pour améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique;
- la réalisation d'une campagne de sensibilisation des fonctionnaires à l'utilisation des deux langues officielles;
- la création d'un programme de promotion du bilinguisme officiel;
- l'ajout de la question des langues officielles dans la lettre de mandat du premier ministre aux sous-ministres.

Portée de la stratégie : des exclusions surprenantes

La stratégie ne s'adresse qu'aux ministères et aux agences gouvernementales. Or, la *LLO* vise également d'autres institutions (sociétés de la Couronne, commissions, système de santé, etc.). D'ailleurs, le commissaire a recommandé que toute institution assujettie à la *Loi* ait l'obligation d'élaborer un plan directeur.

Si, pour des raisons administratives ou autres, la stratégie gouvernementale ne peut s'appliquer aux autres institutions visées par la *LLO*, le gouvernement provincial doit prendre les mesures pour que ces dernières aient l'obligation d'élaborer leur propre plan directeur en matière de langues officielles.

Questions sur la mise en œuvre de la stratégie

La mise en œuvre de la stratégie repose sur l'élaboration et l'exécution de plans d'action dans chaque ministère et agence. À la page 23 de la stratégie, on peut lire : « Pour démontrer l'engagement de la province et en suivi à la préparation de la stratégie, le premier ministre confiera la tâche de la coordination de la préparation et du suivi des plans d'action à un ministère ou à une agence centrale ».

Nous saluons cette mesure; elle nous paraît fondamentale. Cependant, des questions se posent. L'organisme qui coordonnera la mise en œuvre de la stratégie aura-t-il les ressources humaines et financières pour s'acquitter de cette importante tâche? Disposera-t-il des pouvoirs nécessaires pour faire en sorte que les ministères se conforment aux objectifs gouvernementaux? À cet égard, il nous semble que l'organisme de coordination devrait relever du Cabinet du premier ministre ou du Bureau du Conseil exécutif. Cela serait tout à fait logique, car la *LLO* stipule que le premier ministre est responsable de l'application de la *Loi*.

Des éléments clés à ajouter

Le Nouveau-Brunswick possède plus de quarante années d'expérience en matière de langues officielles. Nous connaissons nos forces et nos faiblesses dans ce domaine. Nous savons où se trouvent les occasions à saisir, les défis à relever et les écueils à éviter. On s'attendrait donc à ce qu'une stratégie en la matière se fonde sur cette expérience considérable. Or, à la lecture du document, on ne peut tirer cette conclusion. Des éléments clés doivent être ajoutés à la stratégie.

Révision et approbation des plans d'action ministériels

La stratégie prévoit que chaque ministère et agence devra élaborer et mettre en œuvre son propre plan d'action. Cette approche est logique compte tenu des missions et des clients variés de chaque ministère. Elle permet également aux ministères et agences de « s'approprier » la stratégie. Cependant, l'expérience nous a appris que l'application de la *LLO* ne peut reposer que sur la bonne volonté des gens.

Nous jugeons que la stratégie laisse trop de latitude aux ministères quant au choix des moyens et de l'échéancier. Par le passé, cette approche a produit des mesures timides et des progrès fort inégaux. Pour cette raison, nous croyons que les plans directeurs devraient être révisés et approuvés par l'organisme de coordination de la stratégie.

Direction centralisée dans certains domaines

« Tous les ministères et les agences organisent une campagne de sensibilisation à l'utilisation des deux langues officielles à l'intention de leurs employés. » (Page 19 de la stratégie)

Certains moyens prévus dans la stratégie, notamment les campagnes d'information et de sensibilisation, devraient être élaborés par l'organisme de coordination de la stratégie, puis mis en œuvre par les ministères. Demander à chaque ministère et agence d'élaborer sa propre campagne risque de produire des résultats inégaux et mitigés. En outre, cela entraînera un chevauchement inutile d'efforts. Par ailleurs, nous sommes d'avis qu'une direction centralisée est nécessaire pour faire face aux cultures organisationnelles qui n'accordent pas à la *Loi sur les langues officielles* toute l'importance requise. En effet, certains ministères et agences ont besoin d'encadrement et d'encouragement pour surmonter certains obstacles.

Délai de mise en œuvre plus court

« Le gouvernement mettra en place, au cours des trois années de la stratégie, un mécanisme pour lui permettre de bien évaluer les progrès accomplis globalement dans la province et de procéder de manière éclairée à la révision de la *Loi* et au développement de sa prochaine stratégie. » (Page 23 de la stratégie)

Ce délai de trois ans nous paraît trop long. Des cibles et des échéanciers intermédiaires devraient être fixés dès maintenant pour un certain nombre de mesures générales contenues dans la stratégie (p. ex. : révision des profils linguistiques et campagnes de sensibilisation).

En ce qui a trait à la langue de travail, on précise que le gouvernement devra étendre son action sur plus de trois ans pour réaliser pleinement son objectif. À notre avis, fixer un tel échéancier équivaut à ne pas en fixer du tout. Dès lors, la mesure perd son caractère contraignant.

Recueillir des données pour mesurer les progrès

Il est impératif que le gouvernement collecte des données pour pouvoir mesurer le progrès des langues officielles dans la province. En outre, l'absence de données fiables contribue à nourrir des mythes sur le bilinguisme officiel.

La stratégie devrait prévoir la réalisation de deux sondages : le premier pour évaluer la qualité de la langue de service (effectif suffisant, compétences linguistiques, qualité du service); l'autre pour déterminer dans quelle mesure les fonctionnaires peuvent travailler dans la langue de leur choix. Les résultats de ces nouveaux sondages serviraient de point de référence pour mesurer les progrès à la fin de l'exercice 2012-2013.

Oser le changement par des mesures novatrices

À la lecture de la stratégie, on a une impression de déjà vu. Plusieurs mesures constituent en fait des obligations déjà existantes. Par exemple, l'axe 2 sur la langue de travail reprend presque tous les éléments déjà contenus dans la Politique sur la langue de travail.

Nous comprenons que la stratégie doive incorporer des éléments existants de la *LLO* et des politiques en matière de langue de service et de langue de travail. Toutefois, la nature même de cette stratégie requiert des

mesures novatrices qui donneront le ton et assureront un progrès marqué. À titre d'exemple, le gouvernement provincial pourrait incorporer à sa stratégie les mesures qui suivent :

Langue de service

- Jumeler les personnes ayant suivi une formation linguistique à des mentors qui les aideront à mettre en pratique leurs nouvelles compétences linguistiques en milieu de travail.
- Mener une évaluation normalisée de la langue de service dans tous les organismes visés par la *LLO*. Les résultats de cette évaluation seront publiés annuellement.
- Instituer une prime au bilinguisme pour les employés qui atteignent et maintiennent un niveau de compétence avancée (3) dans leur deuxième langue officielle.
- Évaluer à intervalles réguliers les compétences des employés qui occupent un poste bilingue.

Langue de travail

- Désigner bilingues tous les postes de sous-ministres et de sous-ministres adjoints, à l'exception de ceux rattachés au ministère de l'Éducation.
- Désigner le bilinguisme et la connaissance de la *LLO* comme des atouts importants dans tous les concours gouvernementaux, s'il ne s'agit pas déjà d'une condition d'emploi. (Cette mesure ne s'appliquerait pas là où existe la dualité).

Promotion des langues officielles

- Créer une « journée des langues officielles au Nouveau-Brunswick ».
- Instituer le Prix du premier ministre pour les langues officielles dans la fonction publique.
- Mettre sur pied un programme d'échange entre fonctionnaires anglophones et francophones. Ce projet permettrait à des employés anglophones de travailler temporairement dans une région francophone de la province et vice versa.
- Centraliser et accroître le budget consacré à la formation linguistique des fonctionnaires.

Connaissance de la Loi sur les langues officielles *et autres obligations*

- Diffuser des capsules d'information sur les langues officielles à tous les employés du gouvernement. Parmi les sujets abordés, il y aurait par exemple les obligations de la *LLO* ainsi que des trucs et conseils en matière de langue de travail.

Une occasion à ne pas manquer

L'adoption d'une stratégie provinciale de mise en œuvre de la *LLO* pourrait bien constituer une étape déterminante dans la progression vers l'égalité réelle de nos deux langues officielles. Pour ce faire, la stratégie doit renfermer tous les éléments essentiels à son succès. À notre avis, le document que nous avons examiné doit être bonifié pour remplir cette condition. Si le gouvernement du Nouveau-Brunswick veut véritablement atteindre les objectifs de la stratégie, il doit se donner les moyens de réussir.

Langue d'affichage commercial à Dieppe

Le commissaire participe aux consultations publiques

La Ville de Dieppe est la première municipalité néo-brunswickoise à adopter un règlement sur la langue de l'affichage commercial. Bien que la *Loi sur les langues officielles* ne s'applique pas à ce domaine, le commissaire a jugé bon de participer à la consultation publique qui a précédé l'adoption de l'arrêté. Pour le commissaire, il est important que toute réglementation en matière de langue d'affichage respecte pleinement le principe d'égalité des deux communautés linguistiques. C'est à cette condition, estime-t-il, qu'une telle mesure pourra inspirer d'autres municipalités à agir afin que l'affichage commercial dans leur milieu reflète davantage les valeurs au cœur de la *Loi sur les langues officielles*. Nous présentons ici les commentaires que le commissaire a communiqués au Conseil municipal de Dieppe.

Le 9 novembre 2009, le Conseil municipal de Dieppe adoptait en première lecture l'arrêté municipal Z-22 qui règlemente la langue de l'affichage commercial extérieur à Dieppe. Il s'agit d'une première au Nouveau-Brunswick; jamais auparavant une municipalité n'avait légiféré en cette matière.

La *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick ne s'applique pas au secteur privé. Par conséquent, l'affichage commercial est exclu de cette loi. Toutefois, le sujet nous intéresse grandement. En effet, il touche à des questions fondamentales qui sont au cœur de la *Loi sur les langues officielles* et de la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques au Nouveau-Brunswick*.

L'arrêté

Depuis plusieurs années, la Ville de Dieppe déploie des efforts considérables afin que l'affichage commercial reflète davantage sa réalité linguistique. Rappelons que 75 % des résidants de Dieppe sont francophones. Ces efforts de sensibilisation ont porté des fruits comme le démontrent les résultats d'une étude menée par le Comité de la promotion du français et du patrimoine à Dieppe. Toutefois, comme l'explique la Ville dans une circulaire qu'elle a fait parvenir aux commerçants dieppois, le conseil municipal a jugé préférable d'opter pour la réglementation afin « de favoriser une progression plus directe vers l'égalité d'usage des deux langues officielles ».

L'arrêté Z-22 prévoit que le contenu descriptif de toute nouvelle enseigne extérieure devra être bilingue ou français. Fait à noter, la raison sociale, c'est-à-dire le nom même du commerce, n'est pas visée par l'arrêté. De plus, le règlement ne s'appliquera pas aux enseignes extérieures actuelles à moins qu'elles ne soient modifiées ou déplacées.

Sensibilisation ou réglementation : un même objectif

Si la sensibilisation semble avoir atteint ses limites à Dieppe, cela ne signifie pas qu'elle n'est pas une option viable ailleurs. Dans d'autres milieux, elle peut être un levier efficace de progrès. À cet égard, il faut souligner l'importante initiative de l'Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick. Intitulé *Notre paysage linguistique*, ce programme repose essentiellement sur une approche de sensibilisation à laquelle s'ajoutent des mesures incitatives.

Qu'on emploie la sensibilisation ou la réglementation, l'objectif en matière de langue d'affichage est le même : donner au français la place qui lui revient. Cela n'est pas seulement une question de respect : la vitalité de cette langue en dépend. En effet, il est généralement admis qu'un paysage linguistique où l'anglais domine est un facteur d'assimilation. Et pour cause : la langue anglaise apparaît alors comme la langue dominante, ce qui renforce son effet d'attraction. De plus, l'affichage unilingue anglais indique que le français est une langue secondaire, donc moins pertinente, moins importante. On imagine facilement l'effet dévastateur que cela peut avoir sur les jeunes francophones et leur identité culturelle. En outre, que penser des immigrants qui arrivent dans une ville où l'affichage est en anglais seulement? Peut-on s'attendre à ce qu'ils souhaitent apprendre le français?

La vulnérabilité du français en Amérique du Nord n'a pas à être démontrée. L'assimilation, toujours présente, est là pour nous le rappeler. D'ailleurs, la Cour suprême du Canada a reconnu ce fait lorsqu'elle s'est prononcée sur la question de l'affichage il y a quelques années.

Il est intéressant de noter que les francophones et les anglophones n'ont pas la même perception quant à l'avenir de la langue française. Un récent sondage de Continuum Research indique que 55 % des francophones jugent que l'avenir de la langue française est menacé alors que 22 % seulement des anglophones partagent cette opinion. Ces pourcentages démontrent le besoin de mieux expliquer les défis importants auxquels est confrontée la langue française.

Égalité et dualité

La première partie du texte de l'arrêté Z-22 est très intéressante, car elle fait mention à plusieurs reprises de l'égalité des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick. On peut donc comprendre la surprise de certains lorsqu'ils ont constaté que l'arrêté prévoit qu'on puisse afficher seulement en français. Ces gens se sont alors posé la question : le français et l'anglais ne sont-ils pas égaux dans notre province?

Selon les renseignements que nous avons obtenus, la possibilité d'afficher en français seulement vise à tenir compte des organismes qui offrent leurs services exclusivement en français. On pense ici à un journal ou à une station de radio. Cette option a donc pour but de ne pas forcer les organismes ou commerces qui servent uniquement une communauté à se bilinguiser.

L'option d'afficher en français seulement à Dieppe semble s'inspirer du cadre juridique (*Charte canadienne des droits et libertés*, lois, jugements des cours) en matière de promotion et de protection des minorités linguistiques. Il est évident qu'une communauté linguistique minoritaire cherchera à se prévaloir de ces protections légales pour préserver et promouvoir sa langue et sa culture. Il faut aussi souligner l'apport de la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques au Nouveau-Brunswick*. Cette loi prévoit que les deux communautés ont droit à des institutions distinctes où peuvent se dérouler des activités culturelles, éducationnelles et sociales.

Nous croyons que la Ville de Dieppe pourrait tenir compte de ces mêmes principes pour permettre l'affichage unilingue anglais dans le cas des commerces ou organismes qui exercent une mission culturelle au sein de la communauté anglophone de Dieppe. Il pourrait s'agir d'un journal local ou d'une librairie indépendante. Pareille mesure ne nuirait pas à l'objectif poursuivi par l'arrêté Z-22. De plus, cela démontrerait clairement que la Ville de Dieppe ne cherche pas à diminuer le statut de l'anglais ou à être revancharde envers la communauté anglophone, comme certains l'ont laissé entendre. De ce fait, il serait clair que l'intention est de traiter les deux groupes linguistiques sur le même pied tout en offrant à la communauté francophone un outil important pour son développement et son épanouissement. L'arrêté Z-22 serait ainsi considéré comme une mesure nécessaire dans cette quête d'égalité réelle et pourrait en quelque sorte encourager d'autres municipalités dans la province à traiter la question de l'affichage commercial de façon plus proactive.

Nous comprenons les objectifs de la Ville de Dieppe en matière de langue d'affichage. Nos commentaires visent à ce que l'arrêté Z-22 atteigne les buts escomptés tout en ajoutant aux efforts de promotion de l'égalité de nos deux langues officielles partout dans la province.

Adoption d'un arrêté modifié : le commissaire réagit

Le 25 mai 2010, le Conseil municipal de Dieppe adoptait un arrêté modifié sur la langue de l'affichage commercial. Ce dernier prescrit le bilinguisme dans l'affichage en ce qui concerne les nouvelles enseignes ou les enseignes modifiées tout en permettant l'unilinguisme français ou anglais pour des organismes ayant une vocation culturelle ou éducative. En outre, l'arrêté prévoit que le texte français doit apparaître en premier sur les enseignes bilingues.

Dans un communiqué, le commissaire a déclaré « que le Conseil municipal de Dieppe a adopté un règlement équilibré en matière d'affichage commercial. Ce règlement assure au français la place qui lui revient, reflète le caractère francophone de cette ville et respecte le principe d'égalité de nos deux langues officielles ».

Le commissaire invite les autres municipalités de la province à travailler avec leur communauté d'affaires et leurs citoyens afin que l'affichage commercial reflète les valeurs au cœur de la *Loi sur les langues officielles*. « La vitalité d'une langue est étroitement associée à sa place sur la scène publique. L'affichage commercial peut et doit contribuer au dynamisme de nos deux langues officielles », a conclu le commissaire.

L'affichage gouvernemental

Assurer l'épanouissement de la langue française sur le continent nord-américain est un défi constant. À cet égard, il est important d'agir sur tous les leviers de la vitalité d'une langue. L'affichage gouvernemental en est un. En mars 2010, le commissaire a recommandé au gouvernement provincial d'adopter une politique sur l'affichage gouvernemental qui respecte le principe d'égalité des deux langues officielles tout en reflétant, dans le positionnement des mots anglais et français, la réalité linguistique des régions.

Selon l'article 29 de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) du Nouveau-Brunswick, « tout affichage public et autres publications et communications destinés au grand public et émanant d'une institution sont publiés dans les deux langues officielles ». Les panneaux routiers (y compris l'affichage touristique), les enseignes devant les immeubles gouvernementaux, les indications dans les bureaux gouvernementaux sont autant d'exemples d'affichage public gouvernemental. En général, cet affichage respecte la *LLO*. Toutefois, plusieurs ont noté que l'ordre de présentation des deux langues favorise généralement l'anglais, et ce, même dans des régions majoritairement francophones : l'anglais se retrouve à gauche ou au-dessus; le français à droite ou au-dessous.

Sachant qu'on lit de gauche à droite et de haut en bas, l'ordre de présentation actuel ne contribue pas à promouvoir la langue française. Si certaines dispositions graphiques sont logiques en raison de la syntaxe (p. ex. : Ch. Mazerolle Rd), un ordre de présentation qui favorise l'anglais dans des régions majoritairement francophones apparaît inapproprié, car il ne reflète pas la réalité linguistique du milieu.

Dans une lettre datée du 26 mars 2010, le commissaire a recommandé au premier ministre que la province se dote d'une politique équilibrée sur l'affichage gouvernemental qui respecte pleinement le principe d'égalité des deux langues officielles tout en tenant compte de la réalité linguistique des régions.

En vertu de cette nouvelle politique, tout affichage produit par une institution assujettie à la *LLO* devrait accorder la même importance visuelle aux deux langues tout en reflétant la réalité linguistique du milieu. Ainsi, dans les régions majoritairement anglophones, l'anglais serait placé à gauche, le français à droite. Dans les régions majoritairement francophones, le français serait placé à gauche, l'anglais à droite. Dans toutes les autres régions, le positionnement alternerait afin de refléter l'égalité des deux langues. En outre, les deux langues officielles devraient figurer côte à côte et non une au-dessous de l'autre. La superposition serait permise seulement lorsque l'espace physique serait insuffisant et, le cas échéant, l'ordre de présentation devrait refléter la réalité linguistique de la région. Évidemment, afin d'éviter des coûts élevés de remplacement, cette politique pourrait être mise en œuvre au fur et à mesure que l'affichage existant serait remplacé ou modifié.

Réforme du système de santé néo-brunswickois

Modifications apportées, poursuite retirée

Le 8 avril 2010, le premier ministre, Shawn Graham, et la ministre de la Santé, Mary Schryer, ont annoncé une série de mesures destinées à répondre aux préoccupations soulevées par la réforme du système de santé dans la province. Le lendemain, Égalité santé en français annonçait qu'il retirerait sa poursuite contre le gouvernement provincial. Ainsi prenait fin un débat juridique complexe et très polarisé. Le commissaire note que plusieurs mesures gouvernementales font écho à ce que lui et d'autres intervenants avaient déjà recommandé. À son avis, ce long débat juridique aurait pu être évité.

Au cours de l'année 2009, la contestation judiciaire d'Égalité santé en français contre le gouvernement provincial a continué de faire les manchettes. Rappelons que l'organisme estimait que la réforme du système de santé violait le droit de la communauté francophone de gérer son propre réseau de la santé.

Alors que les deux parties semblaient devoir régler leur litige devant la cour, le premier ministre a annoncé en décembre 2009 une consultation publique visant à « cerner des améliorations qui pourraient être apportées au système. » Gino LeBlanc, chercheur associé à l'Institut canadien de recherche en politiques et en

administration publique, a été mandaté pour mener la consultation. Au début d'avril 2010, le rapport de M. LeBlanc, contenant 14 recommandations, a été déposé à l'Assemblée législative.

À la suite de négociations entre le gouvernement provincial et Égalité santé en français, le premier ministre et la ministre de la Santé annonçaient d'importantes modifications à la réforme. Liées aux recommandations de M. LeBlanc, les modifications gouvernementales comprennent des changements à la *Loi sur les régies régionales de la santé*. Ces changements visent à préciser que :

- la Régie régionale de la santé A fonctionne en français et la Régie régionale de la santé B fonctionne en anglais;
- que les deux régies régionales de la santé sont responsables d'améliorer la prestation des services de santé en français;
- que les deux régies assurent la prestation aux membres du public des services de santé dans la langue officielle de leur choix.

Le gouvernement a également annoncé qu'il avait l'intention de déposer un projet de loi lors d'une session future de l'Assemblée législative afin que plus de la moitié des membres du conseil d'administration de chaque régie soient élus par suffrage universel à compter de 2012. En outre, le gouvernement a annoncé qu'un plan d'action quinquennal sera préparé afin d'assurer une répartition équitable des services de santé entre les deux régies régionales de la province.

À la suite de ces changements, Égalité santé en français annonçait qu'il mettrait fin à sa contestation judiciaire.

Intervention du commissaire dès 2008

Peu de temps après l'annonce de la réforme du système de santé en 2008, le commissaire aux langues officielles avait écrit au ministre de la Santé afin de lui suggérer des modifications. Il avait notamment appuyé la proposition que les deux régies soient désignées officiellement sur une base linguistique. De plus, il avait recommandé que les deux régies se dotent d'un plan de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* afin qu'elles se conforment pleinement à toutes leurs obligations linguistiques. En outre, le commissaire formulait des recommandations concernant l'agence des services non cliniques (devenu Facilicorp NB) et le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick.

Dans le cas de l'agence des services non cliniques, le commissaire écrivait :

« Il est essentiel d'établir clairement que cette agence devra livrer tous les services qu'elle offrira aux régies et aux établissements de santé ainsi qu'aux employés de ces institutions, dans la langue de choix du client. Autrement dit, il doit être clair que les services et les communications avec les employés des régies et des établissements de santé soient conformes aux exigences de la *LLO* tel que stipulé aux paragraphes 27, 28, 28.1, 29 et 30 de la *LLO* ».

En ce qui a trait au Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, le commissaire écrivait :

« Le mandat conféré au Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick doit clairement reconnaître et préconiser que, dans toutes ses délibérations, projets, discussions, et dans toutes les activités nécessaires, le conseil doit s'inspirer et respecter les obligations et les principes que l'on retrouve dans la *LLO* et dans la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick* ainsi que les droits linguistiques reconnus par la *Charte canadienne des droits et libertés* et l'interprétation donnée à ces droits par nos tribunaux ».

Conclusion

Un débat juridique s'est terminé à la suite de modifications gouvernementales qui font écho à ce que plusieurs intervenants avaient déjà recommandé. À bien des égards, le commissaire juge que ce long conflit aurait pu être évité.

Autres interventions du commissaire

Pour un juge bilingue à la Cour provinciale de Miramichi

Au mois d'août 2009, le commissaire a appris que le juge John Walsh de la Cour provinciale de Miramichi était promu à la Cour du Banc de la Reine à Saint John. Le commissaire a alors écrit au ministre de la Justice et de la Consommation et procureur général pour lui demander qu'un juge bilingue soit nommé à la Cour provinciale de Miramichi.

Dans sa lettre, le commissaire écrit :

« Comme vous le savez, depuis la fermeture du tribunal satellite de Neguac, un plus grand nombre de francophones doivent se rendre au palais de justice de Miramichi. En outre, la fermeture annoncée de la Cour provinciale de Richibouctou ne fera qu'accroître la demande pour des services en français à cet établissement. Compte tenu de ces deux éléments, j'estime que le remplaçant du juge Walsh devrait être bilingue. »

Le 1er octobre 2009, M. John Friel a été nommé juge de la Cour provinciale à Miramichi. Le juge Friel est entièrement bilingue et présidera des procès en anglais et en français.

Projet de vente des actifs d'Énergie NB à Hydro-Québec
Le commissaire demande plus de garanties

Le 29 octobre 2009, les premiers ministres Shawn Graham et Jean Charest ont dévoilé un protocole d'entente portant sur la vente de la plupart des actifs d'Énergie Nouveau-Brunswick à Hydro-Québec.

Le commissaire a immédiatement procédé à l'étude du document. À cet égard, il s'est réjoui de l'existence d'un article stipulant que la nouvelle filiale d'Hydro-Québec au Nouveau-Brunsiwck serait assujettie à la *Loi sur les langues officielles*. Toutefois, il a jugé que l'entente finale entre les deux provinces nécessiterait des garanties plus détaillées. En effet, le commissaire estimait que l'application de la *LLO* pourrait être remise en question dans l'éventualité où la filiale d'Hydro-Québec au Nouveau-Brunswick serait scindée ou qu'elle aurait recours à des sous-traitants. Par conséquent, le commissaire a recommandé que la *Loi sur les langues officielles* s'applique à la production et à la distribution d'électricité sans égard à la nature des entités fournissant ces services.

Notons qu'aucune entente n'a été conclue entre les gouvernements du Nouveau-Brunswick et du Québec relativement à ce projet de vente.

Agence des services internes
Une occasion de promouvoir les langues officielles

Au printemps 2009, les députés de l'Assemblée législative ont entrepris l'étude du projet de loi créant l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick. Cette agence a pour mission de fournir des services communs à la fonction publique provinciale.

Bien que la *Loi sur les langues officielles* s'applique automatiquement à cette nouvelle agence, le commissaire estime que ce projet de loi aurait dû contenir des précisions supplémentaires concernant les langues officielles afin de promouvoir davantage leurs usages au sein de la fonction publique provinciale. Le projet de loi stipule que « l'Agence doit identifier et promouvoir les meilleures pratiques relatives à la prestation de services par la fonction publique et les faire adopter ». Le commissaire estime que le projet de loi aurait pu contenir une clause stipulant que l'Agence doit établir des pratiques exemplaires qui permettent de favoriser un emploi égal des deux langues officielles au sein de la fonction publique.

Les suggestions du commissaire n'ont pas été incorporées au projet de loi. Toutefois, le commissaire a rencontré la sous-ministre responsable de l'Agence afin de la sensibiliser au rôle clef que jouera ce nouvel organisme en matière de langue de service et de langue de travail.

Réseau de l'information de Radio-Canada

Le commissaire appuie les efforts de la Société nationale de l'Acadie

Une étude comparative des téléjournaux de 22 h de la Société Radio-Canada (SRC) et de CBC démontre que le nombre de nouvelles en provenance des provinces de l'Atlantique est nettement plus élevé à CBC qu'à Radio-Canada, dans une proportion de trois pour un.

L'étude, menée par la Chaire de recherche en études acadiennes de l'Université de Moncton, a été effectuée pendant quatre semaines (28 jours) du 18 janvier au 14 février 2009. Proportionnellement, CBC a accordé 4 % de sa couverture totale aux provinces de l'Atlantique, tandis que cette proportion n'était que de 1,4 % à la SRC.

Quelques jours après la publication de ces résultats, la Société nationale de l'Acadie (SNA) faisait parvenir une lettre au commissaire dans laquelle l'organisme lui demandait son appui.

Dans la lettre qu'il a fait parvenir à la présidente de la SNA, Françoise Enguehard, le commissaire écrit :

> « Certes, cette analyse ne porte que sur un seul élément de la programmation nationale. Toutefois, je crois que les résultats obtenus contribuent à expliquer une perception fort répandue par rapport aux émissions nationales de la Société Radio-Canada : la faible présence des communautés francophones hors Québec. Pourtant, l'article 3 de la *Loi sur la radiodiffusion* stipule que la programmation de la Société Radio-Canada devrait notamment :
>
> (ii) refléter la globalité canadienne et rendre compte de la diversité régionale du pays, tant au plan national qu'au niveau régional, tout en répondant aux besoins particuliers des régions;
>
> (iv) être offerte en français et en anglais, de manière à refléter la situation et les besoins particuliers des deux collectivités de langue officielle, y compris ceux des minorités de l'une ou l'autre langue;
>
> (vi) contribuer au partage d'une conscience et d'une identité nationales.
>
> La vitalité d'une langue tient entre autres à sa présence et à sa reconnaissance sur la scène publique. Il va de soi qu'une faible représentation des communautés francophones hors Québec dans la programmation nationale nuit à cette vitalité. Je tiens donc à appuyer vos démarches afin que les émissions nationales de la Société Radio-Canada reflètent davantage la diversité de la francophonie canadienne. »

Des annuaires en partie unilingues

Le commissaire fait part de ses préoccupations au Groupe Pages Jaunes

En février 2010, plusieurs citoyens du Nord du Nouveau-Brunswick ont communiqué avec le Bureau du commissaire aux langues officielles pour se plaindre de la nouvelle édition de leur annuaire téléphonique. Ces citoyens déploraient l'unilinguisme de la page couverture et d'une nouvelle section de l'annuaire, le guide écologique.

La *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick ne s'applique pas aux entreprises du secteur privé. Par conséquent, le commissaire ne pouvait mener une enquête à ce sujet. Toutefois, en vertu de son mandat de promotion des langues officielles, il a communiqué avec le Groupe Pages Jaunes afin d'exprimer ses préoccupations au sujet de cet incident. Voici un extrait de sa lettre :

> « En adoptant la *Loi sur les langues officielles* en 1969, le Nouveau-Brunswick a reconnu formellement le besoin de refléter la réalité linguistique de la province et d'appuyer les efforts de la communauté d'expression française pour l'épanouissement de sa langue et de sa culture. À mon avis, la communauté d'affaires a un rôle important à jouer dans ce grand projet de société en assurant un traitement égal aux deux langues officielles.
>
> Bien que certaines régions néo-brunswickoises soient majoritairement anglophones et d'autres majoritairement francophones, on trouve des membres des deux communautés linguistiques partout sur le territoire. Par conséquent, les entreprises du secteur privé ont tout intérêt à opter pour le bilinguisme dans les communications générales avec la clientèle et à respecter le choix de langue du client dans les communications personnalisées.
>
> Dans votre lettre du 10 mars 2010, vous nous informez que la situation a été rectifiée et que les annuaires seront dorénavant entièrement bilingues. Par ailleurs, vous réaffirmez l'engagement de votre entreprise envers le bilinguisme dans la production des annuaires au Nouveau-Brunswick. Ces propos nous rassurent.
>
> J'ose croire que la distribution d'annuaires en partie unilingues est en effet un incident isolé et que le Groupe Pages Jaunes fera tout le nécessaire pour éviter que pareille situation ne se reproduise. »

Compte rendu de la conférence

Deux langues pour façonner notre avenir

À l'occasion du 40e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles*, le Bureau du commissaire a organisé la conférence *Deux langues pour façonner notre avenir*. Près d'une centaine de personnes, de tous les horizons, ont assisté à cet événement qui s'est tenu les 24 et 25 novembre 2009 à Fredericton. Le but de la conférence était double : d'une part, mieux comprendre les perceptions et attitudes des gens envers les langues officielles; d'autre part, explorer de nouvelles avenues pour promouvoir l'usage du français et de l'anglais dans la province. Le sujet pouvait paraître délicat, voire controversé. Cependant, l'exercice a permis de constater que les Néo-Brunswickois sont beaucoup plus à l'aise avec cette question qu'on ne pouvait le penser.

La conférence a fait ressortir les progrès réalisés au cours des dernières décennies en matière de langues officielles tout en mettant en relief les défis qui continuent de se poser. Il apparaît nécessaire, entre autres, d'accroître les échanges entre les deux groupes linguistiques, d'améliorer l'enseignement des langues secondes et de mieux expliquer la raison d'être de la dualité. Voici un survol des présentations des conférenciers ainsi qu'un résumé des échanges entre les participants.

40 ans de langues officielles : Où en sommes-nous?

Deux écrivains de renom, Herménégilde Chiasson et John Ralston Saul, ont ouvert la conférence par un entretien fascinant au cours duquel plusieurs sujets ont été abordés : langue, culture, éducation et société. Nombreux sont ceux qui estiment que cet entretien a constitué le moment fort de la conférence. Par la suite, Richard Myers et Antoine Landry ont animé une période de questions qui a permis aux participants d'échanger avec les deux conférenciers.

John Ralston Saul
Extraits (Traduction du verbatim)

« Il ne fait aucun doute dans mon esprit que ce que Louis J. Robichaud et Richard Hatfield ont accompli en matière de bilinguisme au Nouveau-Brunswick a eu une incidence considérable, non seulement sur le Nouveau-Brunswick, mais sur le pays dans son ensemble. […] Je ne sais pas si vous vous rendez compte que c'est fondamentalement grâce à ce qui s'est passé ici que le Canada a revu sa façon d'être et de faire. »

« Qu'est-ce que la langue sans contexte culturel? Si l'enseignement d'une langue n'est pas axé sur la littérature, la philosophie, la politique et les faits régionaux, s'il n'est pas empreint de sens, alors dans l'esprit de l'apprenant, elle demeurera qu'une simple langue. […] Je crois en la culture, et la culture se transmet par l'intermédiaire de la langue. Vous avez ici une occasion incroyable, compte tenu de vos antécédents et de votre expérience, de créer quelque chose de très intéressant au moyen du français, au moyen de l'anglais et au moyen d'une combinaison des deux langues où l'individualité de celles-ci est respectée. »

Herménégilde Chiasson
Extraits (Verbatim)

« Les Autochtones manifestent la seule connaissance en profondeur et la seule connaissance vraiment viscérale de cet espace-ci. Nous, à toutes fins pratiques, nous sommes encore des immigrants, et encore pleins de complexes par rapport à l'Europe. »

Parlant de la question du coût du bilinguisme :

« Le premier argument qui va surgir est que ça va coûter cher. Tout coûte cher. Les pyramides ont coûté cher; les gens les ont faites parce qu'ils ont cru que c'est ce qu'ils devaient faire. Je pense qu'il y a un prix à payer pour vivre ensemble et je crois que ce prix-là devrait se monnayer par rapport à une curiosité, par rapport à une qualité de vie, par rapport à une richesse qui doit se définir autrement que par le fric. »

Langues officielles : Perceptions et attitudes

Joseph Yvon Thériault
Titulaire de la Chaire de recherche du Canada
en Mondialisation, Citoyenneté et Démocratie
Université du Québec à Montréal

Joseph Yvon Thériault commente d'abord les résultats du sondage mené par Continuum Research. S'il reconnaît que la situation est dans l'ensemble positive (appui au bilinguisme, amélioration des relations entre les deux groupes, offre de services dans la langue de choix, etc.), il estime que tout n'est pas pour autant réglé. L'assimilation est une réalité toujours présente, l'exode des francophones vers d'autres provinces est un défi, et la question des institutions distinctes pour chaque communauté est toujours d'actualité.

Le conférencier brosse un portrait de l'évolution des rapports entre les deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick depuis les années 1960. L'inégalité entre les deux groupes et un désir d'autonomie de la part de la communauté francophone sont à l'origine d'importants changements qui ont modifié ces rapports. Parmi les signes de cette évolution, on note la *Loi sur les langues officielles* ainsi que le principe de la dualité en éducation.

Selon Joseph Yvon Thériault, la dimension juridique est devenue l'outil de définition principal des rapports entre les deux communautés. Le sociologue s'en inquiète, car il estime que le débat politique est nécessaire pour conclure des pactes sociaux.

Extrait (Verbatim)

« On peut dire néanmoins qu'avec le temps, c'est la dimension juridique qui vient à être l'outil de définition principal des rapports entre les deux communautés, entre la communauté majoritaire et minoritaire. Depuis les dix dernières années, c'est sur ce terrain plus que sur celui des politiques que les milieux minoritaires francophones ont essayé d'acquérir de nouveaux droits et plus de dualité. (…)

J'ai toujours exprimé des doutes sur le virage juridique du rapport entre les communautés linguistiques (…). Le virage juridique conduit à la judiciarisation, c'est-à-dire que la judiciarisation dépolitise le rapport entre les communautés; elle tend à faire de la reconnaissance linguistique un droit, une obligation et non un pacte politique, reconnu et négocié par les deux communautés. La judiciarisation est un outil qui, à mon avis, est mal adapté à une politique de reconnaissance. Le droit partage le vrai du faux, le bien du mal, le droit du non-droit. Il est mal adapté aux nuances des relations entre des communautés. La judiciarisation dépassionne les conflits politiques pour les transformer en règle de droit, ce qui pour plusieurs n'est pas un mal; mais la vie politique, pour être un lieu riche, a besoin d'une certaine dose de passion. La judiciarisation enfin nivelle par le bas, elle tend à faire de la décision de la cour le niveau le plus élevé que le gouvernement est prêt à aller. (...)

Je ne remets pas en question la portée des législations politiques. J'ai dit au départ comment la *Loi sur les langues officielles* avait modifié de façon intéressante le rapport de force entre les communautés linguistiques au Nouveau-Brunswick. Je dis simplement que ces lois ont plus de chances d'être acceptées si elles sont le résultat d'un compromis, d'un pacte politique, que si elles sont imposées par les tribunaux.

S'il y a une inquiétude néanmoins qui ressort de l'enquête qu'on vient de nous présenter, elle touche justement cette sorte d'apaisement politique, de non-conflictualité des enjeux linguistiques qui ne sont pourtant pas réglés. Apaisement qui pourrait signifier la difficulté actuelle à transformer politiquement les enjeux de société et à se fier sur les tribunaux pour nous imposer leur solution. »

« Si le Nouveau-Brunswick ne peut réaliser le bilinguisme, quel espoir y a-t-il pour nous? »

Commentaire d'un professeur catalan à Donald Desserud

Donald A. Desserud
Vice-doyen aux études supérieures
et professeur de sciences politiques
Université du Nouveau-Brunswick, Saint John

Donald Desserud présente les résultats du Sondage sur le capital social qui a été réalisé en 2003. Cette enquête portait sur les attitudes et croyances sociales et civiques. L'exercice visait à vérifier la théorie du capital social. Selon cette dernière, les collectivités où les citoyens sont fortement engagés dans leur milieu ont des économies prospères et des gouvernements dynamiques.

Le Nouveau-Brunswick est certainement reconnu pour l'esprit communautaire qui l'anime. On peut toutefois se questionner quant à la vigueur de son économie. Pourquoi la théorie du capital social ne semble pas fonctionner au Nouveau-Brunswick? Est-ce parce que la province compte deux communautés linguistiques? Un sondage a donc été mené afin de déterminer si les deux communautés sont différentes lorsqu'il est question d'attitudes et de croyances sociales et civiques.

Les deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick sont-elles unies ou divisées? Les résultats du sondage révèlent que les deux groupes sont plus unis qu'on ne le pense. En effet, ils partagent les mêmes opinions dans de nombreux domaines :

- langue et orientation politique,
- sentiment d'appartenance au milieu, à la province et au pays,
- rôle du gouvernement,
- attitudes générales par rapport à la société.

Parmi les résultats communiqués par M. Desserud, ceux portant sur les conflits entre les deux groupes linguistiques sont particulièrement intéressants.

Une majorité d'anglophones (74 %) et de francophones (64,3 %) croient que les deux communautés linguistiques seront toujours en conflit. Toutefois, au sein des deux groupes (65 % d'anglophones et 84,8 % de francophones), on estime que la priorité absolue du gouvernement devrait être d'assurer des relations harmonieuses entre les deux communautés.

Après avoir présenté en détail les résultats du sondage, Donald Desserud a souligné l'originalité du projet de bilinguisme du Nouveau-Brunswick en relatant une expérience qu'il a vécue en Espagne en 1997.

Après avoir prononcé une conférence à l'Université de Barcelone, un professeur catalan a demandé à M. Desserud si le parti politique Confederation of Regions (COR) avait conservé son statut de parti officiel à la suite des dernières élections provinciales. Question pour le moins surprenante! Le professeur catalan a expliqué que la communauté catalane s'intéressait beaucoup à la situation néo-brunswikoise et que l'arrivée du parti COR, avec sa politique d'opposition au bilinguisme officiel, constituait une source d'inquiétude pour eux. Le professeur catalan résumait ainsi ses craintes : « Si le Nouveau-Brunswick ne peut réaliser le bilinguisme, quel espoir y a-t-il pour nous?

Richard Clément
Directeur de l'Institut des langues officielles et du bilinguisme et doyen associé de la Faculté des arts
Université d'Ottawa

Le conférencier décrit les principaux éléments qui doivent être pris en considération lorsqu'on cherche à créer une culture d'entreprise, plus précisément une culture organisationnelle bilingue. La culture d'entreprise est ce qui distingue une organisation d'une autre, ce qui la caractérise ou lui donne une image de marque. Une culture du bilinguisme doit être envisagée en prenant en considération les trois facteurs ou défis suivants :

1 Dualité linguistique vs bilinguisme

Il faut établir une distinction entre la dualité linguistique, c'est-à-dire, la capacité pour les organisations de fournir des services dans les deux langues, et le bilinguisme qui est l'intégration des deux langues dans toutes les fonctions de l'organisation, non seulement au niveau des individus, mais aussi à celui des opérations.

2 Complétude institutionnelle et contact intergroupe

On peut difficilement créer une culture bilingue si les deux communautés linguistiques ne se parlent pas. Or, le contact intergroupe est souvent déficient.

3 Mouvement de mondialisation vs mouvement de conservation des minorités

La croyance que la mondialisation conduira à l'hégémonie de l'anglais est fort répandue. Or, il existe un mouvement de réaction très fort à la mondialisation et à l'influence grandissante de l'anglais. Les efforts de l'Europe pour la protection des langues régionales en sont un exemple. Par ailleurs, certains estiment que la langue anglaise risque de se morceler au contact d'autres langues. Par conséquent, on ne pourrait plus parler d'une seule langue anglaise, mais plutôt de dialectes de cette langue.

Différentes approches de culture organisationnelle

Le conférencier précise qu'il existe plusieurs philosophies à l'égard des cultures d'entreprise.

- Mécaniste : La culture est considérée comme un instrument de productivité.
- Humaniste : Il s'agit d'une culture axée sur la valorisation des personnes.
- Systémique : La culture organisationnelle n'est qu'un module à l'intérieur d'un ensemble de modules reliés – modules de gestion, module de production, etc.
- Politique : Une culture organisationnelle sert à promouvoir les valeurs des dirigeants de l'organisation – elle devient l'objet d'une lutte de pouvoir.
- Culturelle : Cette culture organisationnelle a pour but de transformer les symboles, les croyances et les valeurs partagées par les membres de l'organisation. Pareille culture en matière de bilinguisme signifierait que tous les membres de l'organisation adhèreraient au bilinguisme individuel et au bilinguisme institutionnel.
- Cognitive : L'approche cognitive repose sur une série de connaissances qui permettent la mise en place de l'approche culturelle.

Caractéristiques de l'approche culturelle

L'approche culturelle se caractérise par une série de principes, notamment :

- Préséance de l'action : Le développement de cette culture ne repose pas sur une prise de position ou l'énoncé de principes, mais plutôt sur des actions concrètes qui sont menées d'abord par les dirigeants de l'organisation. Ces actions deviendront des modèles à suivre puis des valeurs. En d'autres termes, c'est par l'action qu'on développe la valeur.
- Accent sur les personnes : On vise à ce que chaque personne développe elle-même les aspects de la culture qui sont désirés.
- Culture de tolérance : On s'attend à ce que les personnes développent les divers aspects de la culture de leur propre façon tant que les buts fondamentaux sont reproduits.
- Investissement de soi : La valeur n'est pas seulement institutionnelle mais individuelle.
- Leadership inspirant : L'exemple est d'abord donné par les dirigeants.

« Sommes-nous prêts à accepter que le bilinguisme fasse partie des compétences de base des dirigeants? »

Richard Clément

Par la suite, Richard Clément aborde la notion de bilinguisme. À cet égard, il cite un sociologue du langage, Fishman.

« […] l'appartenance ethnique (identité culturelle) est l'un des moyens par lesquels on arrive à comprendre le "monde dans son ensemble", c'est-à-dire que non seulement elle relie les personnes ordinaires à leur collectivité – ce qui mène à l'intégration sociale –, mais elle établit aussi un lien avec les notions de "vie", de "société" et de "monde". » (Traduction)
Fishman, 1977, p. 16

Pour Richard Clément, Fishman marque ici le pont entre l'appartenance ethnique et la langue. Selon le conférencier, ce pont semble absent dans plusieurs programmes canadiens de bilinguisme. En d'autres termes, la question du bilinguisme est traitée uniquement comme une question d'apprentissage d'une langue seconde.

Le projet de bilinguisme ne devait-il pas contribuer à la cohésion sociale?, se demande le conférencier. On a oublié que le bilinguisme doit être bâti sur des rapports harmonieux entre les communautés et, si ces rapports n'existent pas, le bilinguisme n'existera pas non plus. À cet égard, Richard Clément mentionne le programme de langues de l'Union européenne intitulé *Pour la cohésion sociale*.

Préjugés et contacts intergroupes

Créer une culture institutionnelle bilingue nécessite dans un premier temps que l'on se penche sur les conflits qui peuvent régner entre les deux groupes. Dans la plupart des cas, l'accès aux ressources ou plutôt l'impression qu'un groupe bénéficie davantage des ressources qu'un autre est le germe du conflit. Ce conflit peut même devenir un élément d'identité individuelle ou collective.

Les contacts intergroupes sont l'antidote à ces perceptions erronées. Cependant, ces contacts doivent reposer sur la coopération plutôt que la compétition. Ils doivent être intimes plutôt que distants. Ils doivent aussi être égalitaires et établis dans un climat qui favorise la tolérance. Les contacts permettent de gérer l'anxiété du rapport à l'autre – celui qui parle l'autre langue – et permettent ainsi d'accroître la confiance linguistique des individus.

Comment en arriver à une culture de bilinguisme

Le bilinguisme doit d'abord être une valeur partagée plutôt qu'une règle ou une réponse à une politique fixée par une autorité quelconque. Il ne doit pas être perçu comme un facteur de discrimination entre les gens, mais comme une compétence de base dans un contexte bilingue. Les dirigeants doivent résolument créer un milieu qui valorise le bilinguisme, notamment par le recrutement et la dotation, la formation et l'évaluation ainsi que la promotion du bilinguisme. La force de l'engagement à créer cette culture de bilinguisme peut être mesurée par les réponses à diverses questions, notamment :

- Sommes-nous prêts à accepter que le bilinguisme fasse partie des compétences de base des dirigeants?
- Sommes-nous prêts à accepter que les employés reçoivent une formation obligatoire sur les langues officielles?

Richard Clément souligne qu'une culture de bilinguisme doit également protéger la langue minoritaire. Il mentionne d'ailleurs le piège sournois de la conversation. Celle-ci a ses propres règles d'engagement et le locuteur francophone doit en être conscient pour éviter le réflexe de passer à l'anglais.

Le conférencier termine en soulignant que la jeunesse est le point d'appui le plus ferme d'une culture du bilinguisme. À cet égard, l'éducation, la sensibilisation (y compris au sein de la famille) et les contacts entre les deux groupes linguistiques jouent un rôle central pour favoriser le développement d'attitudes positives envers le bilinguisme.

Table ronde sur le bilinguisme et la dualité

La table ronde a réuni les conférenciers de la matinée et les quatre personnes suivantes :

- Christiane D. Guérette, directrice générale, Fondation Stan Cassidy
- Elisabeth Crener, chef des émissions d'information, Radio-Canada Acadie
- Jordan Graham, étudiant universitaire et conseiller municipal de la ville de Fredericton
- Philip Lee, écrivain et professeur agrégé de journalisme, Université St. Thomas

Les participants à la table ronde ont été invités à réagir à diverses questions, notamment :

- Les attitudes et les perceptions en matière de langues officielles ont-elles évolué au cours des 40 dernières années? Si oui, qu'est-ce qui les influence?
- La *Loi sur les langues officielles* vise une égalité du statut et d'usage du français et de l'anglais. Avons-nous atteint cette égalité?
- Croyez-vous que le concept d'égalité soit compris de la même façon par les deux communautés linguistiques?
- Comment faire de notre bilinguisme officiel un atout économique et social?

Plusieurs points ont été abordés durant cette table ronde. Ce qui suit ne constitue qu'un survol de la discussion.

Progrès du français au Nouveau-Brunswick

Tous reconnaissent les progrès accomplis en matière de langues officielles dans la province. Un participant anglophone explique que le français était une langue privée dans les années 1960; elle était très peu entendue dans les lieux publics. Cela n'est plus le cas aujourd'hui.

L'affirmation des francophones constitue sans doute le plus important facteur de progrès. D'autres facteurs sont soulignés : les lois et politiques linguistiques, les décisions des tribunaux, le rôle des médias ainsi qu'un contexte mondial qui valorise davantage la diversité culturelle.

Perceptions

On reconnaît qu'il est plus facile pour les deux groupes linguistiques de se parler aujourd'hui. À cet égard, on souligne le travail considérable que Dialogue Nouveau-Brunswick a accompli au cours des années. Il reste toutefois beaucoup de chemin à parcourir. Les deux communautés linguistiques ne se connaissent pas beaucoup (elles coexistent, plutôt que de vivre ensemble). Par exemple, peu d'anglophones connaissent les succès musicaux d'artistes francophones du Nouveau-Brunswick. Un participant croit que des journalistes francophones devraient travailler dans des salles de rédaction anglophones et vice versa. Cela donnerait une couverture journalistique reflétant davantage la situation des deux groupes.

Les risques liés à l'isolement des deux communautés sont évoqués. « Vivre au Nouveau-Brunswick sans connaître l'autre langue, n'est-ce pas vivre seulement une moitié de l'expérience de cette province? » se demande une participante.

Un professeur anglophone explique qu'il est surpris par le fait que de jeunes anglophones jugent qu'ils font preuve de générosité en parlant français avec des francophones; il semble qu'ils ne comprennent pas la notion d'égalité linguistique.

Égalité

Il est difficile de parler d'égalité sans une définition commune de celle-ci. Certains estiment que l'égalité consiste à être traité de la même manière alors que d'autres croient que l'égalité consiste à être reconnu pour ce que l'on est (ce qui sous-entend qu'on tient compte de la situation particulière d'une communauté). Et comment mesure-t-on l'égalité entre deux communautés? Les échanges font ressortir qu'il y a eu des progrès en matière d'égalité, mais que le Nouveau-Brunswick n'est pas encore parvenu à une égalité complète.

Un participant francophone commente la question en disant qu'il n'y a pas égalité entre francophones et anglophones en matière d'accès à l'information. Les journalistes francophones peinent à trouver des personnes ressources francophones lors des conférences de presse gouvernementales. « S'il est possible pour un journaliste anglophone de faire son métier au Nouveau-Brunswick sans parler français, ce n'est pas le cas pour un journaliste francophone », estime un participant anglophone.

« Vivre au Nouveau-Brunswick sans connaître l'autre langue, n'est-ce pas vivre seulement une moitié de l'expérience de cette province? »

Une participante

La perception que les francophones ont un avantage sur le marché du travail cst toujours présente. Par ailleurs, un participant dans la salle mentionne que la nomination de juges unilingues anglais dans la province est tout à fait contraire à l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* et par conséquent au principe d'égalité.

Usage du français

On apprend qu'un grand nombre de francophones choisissent de répondre à des sondages en anglais. Comment expliquer ce comportement? Il ne semble pas y avoir une seule cause à cette situation. Un participant souligne à quel point l'assimilation est un phénomène fort présent dans son milieu en dépit des progrès du français. Un anglophone ajoute qu'il est toujours surpris par le fait que des francophones lui répondent en anglais alors qu'il s'exprime en français.

Les atouts des langues officielles

À en croire les résultats du sondage réalisé par Continuum Research, une majorité de Néo-Brunswickois estiment que le bilinguisme constitue un avantage économique pour la province.

Le Nouveau-Brunswick ne pourrait-il pas développer une industrie des langues (interprétation, traduction) compte tenu de son statut bilingue et de son expertise dans le domaine?

Ateliers : Comment mieux promouvoir nos deux langues officielles?

En après-midi, les participants de la conférence ont été appelés à répondre à la question suivante :

- Comment pouvons-nous mieux promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage de nos deux langues officielles; d'une part, au sein de la population en général, et d'autre part, au sein des organismes gouvernementaux?

Pour ce faire, quatre groupes d'une vingtaine de personnes chacun ont été constitués.

Si les mesures proposées par les participants sont très variées, on note que plusieurs sont dirigées vers les jeunes – l'avenir des langues officielles – et le système d'éducation. Le gouvernement doit certes redoubler d'efforts pour promouvoir davantage le français et l'anglais. Toutefois, plusieurs mesures font aussi ressortir la responsabilité de chaque citoyen en cette matière. Les discussions démontrent également le besoin de mieux expliquer la raison d'être de la dualité en éducation. En effet, certains la perçoivent comme un facteur d'isolement qui nuit à une meilleure compréhension entre les deux communautés et à la promotion du bilinguisme.

Voici un compte rendu des commentaires et des suggestions des participants.

Mettre l'accent sur les jeunes, commencer à l'école

- On note que les jeunes anglophones n'ont pas suffisamment d'occasions de parler le français et les acquis se perdent rapidement. Il faut que ces jeunes puissent vivre des expériences en français à l'extérieur de la salle de classe afin de développer leur confiance.
- On souligne que l'enseignement doit non seulement viser la langue, mais aussi la culture qui s'y rattache (vivre l'expérience). Cela constituerait une fondation beaucoup plus solide pour capter et maintenir l'intérêt pour l'autre langue.
- On croit qu'il faut multiplier les occasions d'échanges entre les élèves francophones et anglophones, notamment par l'intermédiaire

d'activités sportives et culturelles. Ces échanges seraient autant d'occasions pour les élèves de parler leur langue seconde.

- On souligne aussi que l'insécurité linguistique chez certains jeunes francophones fait en sorte qu'ils ont tendance à parler anglais avec les jeunes anglophones.
- Certains suggèrent de revoir complètement l'enseignement du français langue seconde afin que l'élève acquière une véritable maîtrise de cette langue.
- Des efforts doivent également être faits afin d'accroître la maîtrise de l'anglais par les élèves francophones dans certaines régions de la province.
- Il faut promouvoir encore plus les avantages du bilinguisme, expliquer qu'il ouvre des horizons et qu'il ne sert pas seulement à améliorer les chances de décrocher un emploi.
- On émet l'idée que les écoles pourraient délivrer un certificat de bilinguisme au même titre qu'un diplôme d'études secondaires.
- Le programme d'immersion en français devrait être orienté davantage vers la poursuite d'études postsecondaires en français.
- Les manuels scolaires devraient célébrer davantage l'apport des cultures anglophone et francophone à la province.
- On suggère d'utiliser le concept de passeport européen des langues.
- On devrait promouvoir davantage le bilinguisme dans les écoles.
- Il faut sensibiliser les jeunes à leurs droits linguistiques et à l'importance de demander un service dans leur langue. Certains suggèrent même l'établissement d'un cours sur les langues officielles.
- On reconnaît qu'il faut davantage tirer parti des nouvelles technologies (on donne l'exemple du nouveau portail auquel les élèves des deux secteurs ont accès).

Modifier les attitudes

- On souligne que les francophones ont souvent tendance à passer à l'anglais lorsqu'ils se trouvent en compagnie d'anglophones, même si ces derniers parlent français. L'origine de ce comportement est très variée : simple politesse, désir d'accommodement, raisons historiques (absence de valorisation de la langue française, aspect privé de cette langue). Il va de soi que ce comportement crée une certaine confusion chez les anglophones quant à la pertinence de promouvoir le français. Ce comportement largement répandu compromet aussi les efforts que font des anglophones pour apprendre le français.
- Il faut encourager les citoyens à demander un service dans leur langue.

Valoriser les compétences à tous les niveaux

- On croit que le bilinguisme peut être promu en faisant davantage la promotion des compétences partielles. On a tendance à valoriser seulement la pleine capacité bilingue et à considérer les niveaux intermédiaires comme des limites. Par conséquent, un bilinguisme réceptif devrait être vu comme un tremplin plutôt qu'un obstacle.

Accroître les échanges entre les deux communautés linguistiques

- Dialogue NB devrait obtenir plus de ressources pour mener à bien son mandat.

Apprendre l'autre langue officielle tout au long de la vie

- On mentionne que les institutions postsecondaires offrent peu d'occasions de perfectionner l'autre langue officielle.

Valoriser davantage le bilinguisme

- Il faut célébrer davantage le bilinguisme, notamment en mettant l'accent sur les points communs entre les deux communautés.
- Une campagne d'information pour expliquer la *Loi sur les langues officielles* et dissiper les mythes entourant le bilinguisme officiel devrait être menée. On mène des campagnes de sensibilisation touchant tous les domaines et on ne voit rien en matière de langues officielles.
- On suggère de publier les succès relatifs au bilinguisme, entre autres sur un site Web.
- Les publicités touristiques du Nouveau-Brunswick devraient promouvoir l'aspect bilingue de la province.
- On déplore le fait qu'on ne donne pas le choix à des immigrants de choisir l'école en français pour leurs enfants.
- L'affichage commercial bilingue est une façon de reconnaître le caractère unique de la province.

On croit que les écoles pourraient délivrer un certificat de bilinguisme au même titre qu'un diplôme d'études postsecondaires.

Proposition d'atelier

Culture

- Il faut tenter d'intégrer davantage les deux communautés linguistiques aux événements culturels d'envergure.
- Les œuvres de nos artistes devraient être traduites dans l'autre langue officielle.

Au sein du gouvernement et des autres institutions

- Les sous-ministres devraient être bilingues.
- Le site Web du gouvernement provincial devrait présenter l'information simultanément dans les deux langues. Cela favoriserait une plus grande visibilité du français et de l'anglais.
- Un programme de mentorat au sein de la fonction publique devrait être établi afin de permettre aux employés qui apprennent l'autre langue de l'employer plus souvent.
- Un large réseau de champions du bilinguisme devrait être créé au sein de la fonction publique provinciale.
- On devrait offrir plus d'outils de promotion des langues officielles et les faire connaître. On mentionne le succès des épinglettes Français/ English et *J'apprends le français* et on propose la création et la distribution d'un lexique de mots courants. Ces outils devraient aussi être offerts aux entreprises du secteur privé.
- Des ressources devraient être offertes aux organisations professionnelles afin qu'elles puissent assurer la prestation de services dans les deux langues officielles. Les ressources actuelles sont jugées déficientes et méconnues.

Postsecondaire

- On estime que les universités pourraient faire davantage pour promouvoir les deux langues officielles.

L'enseignement des langues secondes… aux adultes

Le Nouveau-Brunswick consacre d'importantes ressources à l'apprentissage des langues secondes dans les écoles primaires et secondaires. Toutefois, le commissaire estime que très peu est fait pour les adultes qui désirent apprendre l'autre langue officielle.

Au cours des dernières années, plusieurs citoyens ont communiqué avec le Bureau du commissaire afin de déplorer l'absence de programmes et de mesures d'appui pour les adultes qui désirent apprendre l'autre langue officielle. Par conséquent, le commissaire croit que le gouvernement provincial devrait mener une étude afin de déterminer les besoins en ce domaine, les mesures d'appui requises (prêts, bourses, etc.) ainsi que les modalités d'enseignement qui conviennent le plus à des apprenants adultes.

Le commissaire estime que le bilinguisme est un vaste projet de société et que tous devraient pouvoir y participer.

ENQUÊTES

Rôle du commissaire concernant le respect de la *Loi sur les langues officielles* (LLO)

Le commissaire procède à des enquêtes, soit à la suite de plaintes qu'il reçoit, soit de sa propre initiative. Puis, il présente des rapports et des recommandations visant le respect de la *LLO* lorsqu'il est d'avis qu'il y a un manquement à celle-ci. Le commissaire s'efforce de donner suite aux plaintes avec toute la célérité possible pour d'abord vérifier la pertinence de chaque plainte, puis, le cas échéant, pour intervenir auprès des institutions concernées.

Le commissaire agit sans éclat, dans un esprit de collaboration avec les institutions concernées, et favorise une approche ouverte de soutien et de collaboration. Cependant, dans le cas d'un manque flagrant de collaboration de la part d'une institution, le commissaire n'hésitera pas à dénoncer ouvertement ce refus dans son rapport annuel à l'Assemblée législative.

Dépôt de plaintes

Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire en personne, par écrit ou par courriel. Le site Internet du commissariat (www.languesofficielles.nb.ca) renferme la procédure à suivre pour déposer une plainte. Toute plainte reçue est considérée comme étant de nature confidentielle et tous les efforts sont faits pour maintenir confidentielle l'identité du plaignant.

Le commissaire peut refuser de mener une enquête ou y mettre fin s'il juge que la plainte est sans importance, frivole, vexatoire, qu'elle a été déposée de mauvaise foi ou que son objet ne constitue pas une contravention à la *Loi* ou ne relève pas de sa compétence. Le commissaire doit alors motiver cette décision auprès du plaignant.

Principales étapes du traitement d'une plainte

• Le Bureau du commissaire reçoit la plainte et détermine si elle peut faire l'objet d'une enquête.

• Si la plainte est acceptée, le commissaire informe l'institution concernée de son intention d'enquêter.

• L'enquête est menée.

• À la fin de son enquête, le commissaire transmet son rapport au premier ministre, à l'administrateur de l'institution concernée et à la personne qui a déposé la plainte. Il peut inclure dans son rapport toute recommandation qu'il juge à propos ainsi que toute opinion ou tout motif qui justifie ses recommandations.

• Si le plaignant n'est pas satisfait des conclusions du commissaire, il peut s'adresser à la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Le juge peut décider de la réparation qu'il estime juste et convenable eu égard aux circonstances.

Il faut noter que rien dans la *LLO* n'empêche une personne de recourir directement à la Cour du Banc de la Reine plutôt que de déposer une plainte auprès du commissaire aux langues officielles. Cependant, une telle procédure entraîne des coûts pour la personne qui l'entreprend.

Notons enfin que le commissaire peut entreprendre des démarches auprès d'une institution à l'extérieur du cadre d'une enquête officielle. Par exemple, une situation qui ne contrevient pas directement à la *LLO* peut tout de même nuire à l'avancement des deux langues officielles. En vertu de son mandat de promotion, le commissaire peut sensibiliser l'institution concernée à cette situation.

Plaintes reçues entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010

Durant la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010, le Bureau du commissaire a traité 162 plaintes. De ce nombre, 101 plaintes étaient recevables, soit 82 déplorant le manque de services en français et 19 signalant le manque de services en anglais. Par ailleurs, 51 plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne relevaient pas de la compétence du commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens donné à ce terme par la *LLO*. En outre, 10 plaintes ont été renvoyées à d'autres institutions susceptibles de les examiner. Enfin, le Bureau du commissaire a reçu 32 demandes de renseignements.

La plupart des plaintes signalaient le défaut d'offre active de services en français et le manque ou l'insuffisance de services en français, que ce soit en personne ou par téléphone. Certaines plaintes concernaient les documents écrits, tels que les formulaires, les factures et d'autres documents rédigés dans une langue seulement ou mal traduits, puis distribués au public.

Évolution des plaintes depuis la mise sur pied du Bureau du commissaire aux langues officielles

Le Bureau du commissaire constate que les motifs des plaintes déposées au cours de l'année 2009-2010 sont à peu près identiques à ceux des années précédentes. Le commissaire demeure convaincu que le meilleur moyen pour le gouvernement provincial et ses institutions de s'acquitter de leurs obligations linguistiques envers le public consisterait à adopter un plan directeur de mise en œuvre de la *LLO* qui s'appliquerait à toutes les institutions concernées.

TABLEAU 1 Plaintes et demandes de renseignements

	Français	Anglais	Total
Plaintes recevables[1]	82	19	101
Plaintes non recevables	26	25	51
Plaintes renvoyées[2]	3	7	10
TOTAL DES PLAINTES	111	51	162
Demandes de renseignements	11	21	32

1 Une de ces plaintes a été initiée par le commissaire.
2 Plaintes renvoyées à une autre agence : ombudsman, Commission des droits de la personne, commissaire fédéral aux langues officielles ou autres.

TABLEAU 2 Plaintes recevables par catégorie

Catégorie	Français	Anglais	Total
En personne	18	2	20
Affichage	9	0	9
Communication téléphonique	17	2	19
Site Internet	11	0	11
Document écrit	19	3	22
Autres	8	12	20
TOTAL	82	19	101

TABLEAU 3 Statut des plaintes recevables

Statut	Français	Anglais	Total
Enquête en cours ou terminée	53	1	54
Enquête non entreprise (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant ou de l'institution)	13	1	14
Plaintes retirées [par le plaignant ou par le commissaire - article 43(11) de la *Loi*]	16	17	33
TOTAL	82	19	101

TABLEAU 4 Institutions visées et état de traitement de la plainte

Institutions	Nombre de plaintes	Enquête en cours	Enquête terminée	Plainte fondée	Plainte non fondée
Alcool NB	3	0	3	3	0
Approvisionnement et Services	1	1	0	0	0
Assemblée législative	1	0	1	1	0
Cabinet du premier ministre	1	1	0	0	0
Développement social	3	0	3	3	0
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	2	0	2	2	0
Efficacité Nouveau-Brunswick	3	0	3	2	1
Énergie (ministère)	2	0	2	2	0
Finances	5	5	0	0	0
Gouvernements locaux[1]	8	3	5	5	0
Justice et Consommation	3	2	1	1	0
Mieux-être, Culture et Sport	3	2	1	1	0
Ressources naturelles	3	0	3	3	0
Santé [2]	3	0	3	3	0
Sécurité publique	6	1	5	4	1
Service Nouveau-Brunswick	3	1	2	2	0
Transports	3	0	3	3	0
Travail sécuritaire NB	1	0	1	1	0
TOTAL	54	16	38	36	2

1 Deux de ces plaintes visent le ministère des Gouvernements locaux. Les six autres visent les services de municipalités : Fredericton, Miramichi, Saint John.
2 Une de ces plaintes vise Ambulance NB. Les deux autres visent des hôpitaux.

Échantillon de plaintes fondées

Voici un échantillon des plaintes qui ont été réglées par le Bureau du commissaire aux langues officielles durant la dernière année. Ces plaintes, qui étaient fondées, illustrent la diversité des situations qui sont portées à l'attention du commissaire.

Service de police de Fredericton
Pour un service en français : insistez

Le 13 septembre 2008, la plaignante était au volant de son automobile lorsqu'elle a été interceptée par un agent du service de police de Fredericton. Contrairement aux dispositions du paragraphe 31(1) de la *Loi sur les langues officielles*, la plaignante n'a jamais été informée de son droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix. Malgré cela, elle a clairement signifié son désir de se faire servir en français. L'agent a alors répondu qu'il ne parlait pas français. Selon la plaignante, l'agent affichait un comportement arrogant et elle a dû insister afin que celui-ci acquiesce à sa demande et appelle un agent bilingue pour qu'il vienne les rejoindre. Ce dernier est finalement arrivé 20 minutes plus tard.

L'agent bilingue a expliqué à la plaignante les motifs de l'interception et lui a remis un billet de contravention indiquant une date et une heure précises auxquelles elle devait se présenter au tribunal si elle désirait contester ladite contravention. L'audience avait été fixée au 27 novembre 2008, à 9 h.

Comme la cour ne siégeait en français qu'en après-midi et que la plaignante s'était déplacée conformément aux directives sur le billet de contravention, celui-ci fut annulé sur le champ sans que l'acte de mise en accusation ne soit déposé. La plaignante aurait préféré faire entendre ses arguments devant la cour provinciale.

Analyse

Les préoccupations de la plaignante visent la non-application alléguée de l'article 31 de la *Loi sur les langues officielles*, dont les deux premiers paragraphes stipulent ce qui suit :

> 31(1) Tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et il doit être informé de ce choix.
>
> 31(2) Lorsque l'agent de la paix n'est pas en mesure d'assurer la prestation des services dans la langue officielle choisie en vertu du paragraphe (1), il doit prendre les mesures nécessaires, et ce, dans un délai raisonnable pour lui permettre de répondre au choix fait par le membre du public au paragraphe (1).

Dans sa réponse aux allégations de la plaignante, la Ville de Fredericton indique : « [...] il semble qu'il y ait eu une rupture involontaire des communications de base visant à informer un membre du public qu'il a le droit de communiquer avec un agent de la paix dans la langue officielle de son choix ».

En qualifiant cet incident de « rupture involontaire des communications [...] », la Ville semble à la fois reconnaître le fait que les droits linguistiques de la plaignante n'ont pas été respectés par l'agent en question, mais aussi à en atténuer indûment la cause. Ainsi, bien qu'un agent en mesure de servir la plaignante dans la langue de son choix ait été finalement dépêché sur les lieux, nous considérons que ce volet de la plainte est fondé.

Rien ne justifie le comportement du premier agent à l'égard de la plaignante. Bien que n'étant pas capable de s'exprimer en français, celui-ci aurait dû faire preuve de courtoisie au lieu de démontrer une certaine hostilité à l'égard de la plaignante. Le choix de la langue exprimé par un membre du public ne devrait en aucun cas influencer un agent de police dans l'exercice de ses fonctions et entraîner ainsi le non-respect de l'égalité des deux communautés linguistiques prescrite par la *LLO*.

En se référant aux différentes mesures instaurées par le service de police afin de se conformer aux exigences de la *LLO*, on constate qu'en octobre 2007, l'ordre permanent nº 2007-025 mentionnait la distribution de fiches d'aide à la traduction aux agents de police. La Ville nous apprend que « tous les agents de police ont reçu des fiches d'aide à la traduction de poche laminées en 2008 et au début de 2009 ». Il y a lieu de se demander si, le 13 septembre 2008, l'agent avait sur lui lesdites fiches et s'il a délibérément refusé de s'en servir. Même s'il ne les avait pas encore reçues, nous pensons qu'il aurait déjà dû avoir été sensibilisé à la question de l'offre active de services par la Ville.

En ce qui a trait à l'incident du 27 novembre 2008, la Ville ne s'est pas prononcée à ce sujet. Nous notons que la décision d'annuler le constat d'infraction et

d'ainsi mettre un terme au processus judiciaire est une décision qui n'est pas de son ressort.

Recommandations

Nous avons pris bonne note des dispositions prises par la Ville en vue de prévenir la répétition de tels incidents (rappel auprès des policiers, distribution de fiches d'aide à la traduction). Cependant, étant donné que les agents de police sont amenés à interagir avec le public fréquemment et pour diverses raisons, nous croyons qu'il est important de maintenir la sensibilisation à la nécessité de respecter la préférence linguistique, quelle qu'elle soit, des citoyens du Nouveau-Brunswick. Cela mène aux recommandations suivantes :

Recommandation nº 1 :
Que la Ville de Fredericton, de concert avec son service de police, se dote d'un programme de formation axé sur la façon de traiter avec le public et les étapes à suivre pour offrir un service égal dans les deux langues officielles.

Recommandation nº 2 :
Que la Ville de Fredericton mette en place un processus de suivi régulier pour s'assurer que les agents de police respectent effectivement leurs obligations linguistiques.

II Réseau de santé Horizon
Services bilingues annoncés, mais non disponibles

Le 17 octobre 2009, la plaignante s'est rendue au service d'urgence de l'hôpital de Perth-Andover. Elle affirme qu'en dépit des affiches et pancartes indiquant la possibilité de se faire servir dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, aucune infirmière n'a pu lui parler dans la langue de son choix, c'est-à-dire le français. La plaignante allègue qu'il en a été de même lorsqu'elle s'est présentée au service d'urgence de l'hôpital de Waterville le 9 juillet 2009. Ce jour-là, quand elle a exprimé son désir de se faire servir en français, la plaignante a été offusquée d'entendre une infirmière lui répondre « keep talking » (continuez de parler).

Analyse

Dans cette affaire, les préoccupations de la plaignante visent la non-application alléguée des articles 27, 28 et 28.1 de la *LLO*, qui prescrivent respectivement ce qui suit :

> 27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.
>
> 28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.
>
> 28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

D'après les informations fournies par la plaignante d'une part, et par le réseau de santé Horizon d'autre part, l'offre active visuelle était bien présente à l'Hôpital du Haut de la Vallée (Waterville) et à l'Hôtel-Dieu Saint Joseph (Perth-Andover) aux dates indiquées dans la plainte. En outre, l'institution souligne également la présence, dans les deux cas évoqués par la plaignante, de membres du personnel en mesure de servir le public dans les deux langues officielles. Le problème réside donc dans le fait que malgré toutes les dispositions en place, la plaignante n'a pas pu être servie dans la langue de son choix. À cet égard, l'institution reconnaît que « les procédures mises en œuvre par l'organisation n'ont pas été suivies ».

Les incidents dont nous a parlé la plaignante sont directement liés à des écarts commis par les employés avec lesquels celle-ci a interagi lors de ses visites aux hôpitaux en question, ce qui, selon nous, remet en cause les procédés établis. Il est décevant de constater que, tant d'années après l'entrée en vigueur de la *LLO*, certains employés négligent délibérément de s'acquitter de leurs obligations linguistiques à l'égard du public en dépit des mesures prises par les institutions. Il est grand temps que ces dernières fassent preuve d'une plus grande fermeté.

Pour terminer, nous tenons à insister sur le fait que, pour satisfaire aux exigences de la *LLO*, il ne suffit pas d'avoir les ressources humaines et matérielles adéquates. Il faut aussi assurer la coordination de ces ressources afin de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles sans qu'un client doive en faire la demande.

Conclusion

Le réseau de santé Horizon ne conteste pas les allégations de la plaignante et reconnaît avoir « failli à [son] objectif de fournir des services de la plus haute qualité possible ». Cela nous amène à conclure que la plainte est fondée.

Nous avons pris bonne note des mesures correctives prises par l'institution et nous espérons qu'elles contribueront à améliorer la qualité linguistique des services offerts au public dans les deux hôpitaux visés par la plainte. Soulignons que l'aspect linguistique de ces services est loin d'être accessoire, car il concourt au mieux-être des personnes, souvent vulnérables, qui fréquentent les établissements de santé.

Recommandation

Que le personnel de direction et de supervision du réseau de santé Horizon fasse preuve de leadership et agisse avec davantage de rigueur afin que les dispositions prises pour se conformer à la *LLO* soient mises en application de façon effective par l'ensemble du personnel; et, si nécessaire, que l'institution applique des mesures à l'égard des employés récalcitrants.

II Ministère de l'Énergie
Partenariats publics-privés : les services en français laissent à désirer

En novembre 2008, le Bureau du commissaire a communiqué avec le gouvernement provincial afin d'obtenir des renseignements concernant le programme *Gens de cœur, Cœurs au chaud* (aide financière d'urgence pour les coûts de chauffage) qui était administré par l'Armée du Salut. Ce programme comportait également des ateliers-conseils sur les finances personnelles offerts par la société Credit Counselling Services of Atlantic Canada Inc. (ci-après appelée CCSAC).

À l'époque, plusieurs intervenants avaient déjà exprimé certaines réserves quant à la capacité de ces organismes d'offrir des services en français. Nous souhaitions donc obtenir des éclaircissements sur l'étendue de la participation du gouvernement au programme en question ainsi que sur la nature des relations liant ce dernier à l'Armée du Salut et à la CCSAC, tout cela afin de nous assurer de la bonne application des dispositions de la *LLO*.

Entre-temps, nous avons reçu deux plaintes qui portaient sur l'insuffisance des services en français offerts par la CCSAC. Les plaignants alléguaient que le message d'accueil automatisé de la ligne sans frais était présenté en anglais seulement.

Analyse

Les allégations des plaignants sont reliées, de près ou de loin, à la non-application de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, qui stipule ce qui suit :

> 30 Il incombe à la province et à ses institutions de veiller à ce que les services offerts au public par des tiers pour le compte de la province ou ses institutions le soient dans l'une et l'autre des langues officielles.

Le ministère de l'Énergie nous a, à maintes reprises, affirmé que l'Armée du Salut et la CCSAC étaient au fait de leurs obligations linguistiques. Dans une lettre que nous a adressée ce ministère, l'institution déclare : « La prestation des services dans les deux langues officielles était une condition de l'entente sur l'administration du programme *Gens de cœur, Cœurs au chaud*. L'Armée du Salut et la société Credit Counselling Services of Atlantic Canada Inc. ont toutes les deux été informées de cette obligation. »

Bien que les deux plaintes ne visaient pas les services de l'Armée du Salut, nous avons crû bon rencontrer le responsable de l'organisation à Moncton, le major Patrick March, dont le bureau était chargé de l'administration du programme *Gens de cœur, Cœurs au chaud*. Celui-ci nous a clairement confirmé son engagement à l'égard du respect des droits linguistiques, ce que nous avons pu constater par nous-mêmes lors de notre visite et de nos interactions téléphoniques avec ce bureau.

En ce qui concerne la CCSAC, les plaintes ici traitées ainsi que nos propres expériences montrent que les services téléphoniques de cet organisme n'étaient pas de qualité égale en français et en anglais. Nous considérons donc que ces deux plaintes sont fondées.

Dans cette affaire, nous constatons que le Ministère a toujours insisté sur le fait qu'il s'agissait là d'un partenariat public-privé exclusivement administré par l'Armée du Salut, comme pour attribuer à cette dernière l'entière responsabilité de l'ensemble des services offerts dans le cadre du programme *Gens de cœur, Cœurs au chaud*. Dans la première lettre qu'elle nous a adressée, l'institution nous apprenait que ce programme avait « été adapté au contexte du Nouveau-Brunswick ». Nous ne pouvons pourtant pas parler de « contexte du Nouveau-Brunswick » sans parler de la dualité linguistique qui caractérise notre province et des obligations imposées par la *LLO*.

Selon nous, peu importe son degré de participation, le Ministère aurait dû, en sa qualité de représentant du gouvernement, s'assurer que tous les services

rattachés au programme en question étaient conformes aux exigences de la *LLO*, d'autant plus que l'entente sur l'administration de celui-ci comportait bel et bien une clause linguistique. Puisque toute personne s'intéressant au programme *Gens de cœur, Cœurs au chaud* était invitée à composer le numéro sans frais de la CCSAC, cet organisme aurait dû mettre en place un dispositif lui permettant de gérer les appels des citoyens en fonction de la langue officielle de leur choix.

Recommandations

Nous comprenons que le gouvernement fasse appel à des fournisseurs de services du secteur privé pour que les Néo-Brunswickois puissent bénéficier de programmes tels que celui dont il est question ici. Cela dit, il ne suffit pas d'informer les organismes des obligations qui découlent de la *LLO*. Il est impératif de veiller à ce que ces dernières soient respectées, afin que les citoyens francophones puissent, au même titre que les citoyens anglophones, communiquer avec les fournisseurs de services. Nous recommandons donc ce qui suit :

Recommandation nº 1 :
Que le ministère de l'Énergie s'engage désormais à s'assurer que les organismes avec lesquels il forme des partenariats en vue d'offrir des services au public ont les ressources humaines et techniques leur permettant de respecter la *LLO*.

Recommandation nº 2 :
Que, pour les partenariats tels que celui formé dans le cadre du programme *Gens de cœur, Cœurs au chaud*, le ministère de l'Énergie aille au-delà des engagements formulés par les parties prenantes en matière linguistique et obtienne de celles-ci des précisions sur la façon dont elles offriront, de manière effective, un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

Recommandation nº 3 :
Que le ministère de l'Énergie effectue des vérifications ponctuelles auprès de ses fournisseurs de services afin de s'assurer du maintien des mesures appliquées pour respecter les obligations imposées par la *LLO*.

Ministère de la Santé
Ambulance Nouveau-Brunswick : les problèmes persistent

Le 21 juin 2009, la plaignante a été transportée en ambulance à l'Hôpital général de Grand-Sault. Bien que la plaignante nous ait indiqué que la qualité des soins prodigués par les deux ambulanciers chargés de son transport était excellente, elle déplore le fait qu'aucun des deux ne pouvait s'exprimer en français. La plaignante nous a avisés que sa connaissance limitée de l'anglais ne lui permettait pas de bien exprimer les symptômes qui l'accablaient.

Analyse

Les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* dont l'application est remise en cause dans cette affaire sont les suivantes :

> 27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.
>
> 28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.
>
> 28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

Les notions sous-tendant ces dispositions sont celles de ponctualité, de simultanéité et d'équivalence dans la qualité des services obtenus. Comme nous l'avons tant de fois souligné, l'offre de services dans la langue choisie va bien au-delà d'un simple exercice d'accommodement. L'accès égal doit se refléter dans la disponibilité du service, qui se doit d'être prompt, courtois et disponible dans la langue privilégiée par le client sans attente ni transfert indu causés par l'exercice de choix.

Durant l'enquête, le ministère de la Santé nous a confirmé ce qui suit :

- les ambulanciers paramédicaux qui s'étaient occupés de la plaignante n'avaient bel et bien pas la capacité de parler le français;
- l'ambulancier paramédical bilingue en devoir à ce moment travaillait à bord d'une autre ambulance;
- les autres ambulanciers en fonction, des anglophones unilingues, connaissaient la plaignante et savaient qu'elle pouvait parler l'anglais;
- afin d'éviter de mettre la vie de la patiente en danger, les ambulanciers ont décidé de ne pas attendre l'ambulancier bilingue pour intervenir.

L'enquête permet de constater une carence aussi bien sur le plan de l'offre active de services que sur celui de la prestation du service; par conséquent, la plainte est fondée.

Bien que, dans l'ensemble, la pénurie d'effectifs bilingues semble encore représenter un défi de taille pour Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB), nous avons peine à comprendre quelle incidence cela pourrait avoir dans la Région administrative Nord où demeure la plaignante. En effet, le profil linguistique de cette région indiquait déjà, à la fin de 2007, qu'il y existait un complément d'ambulanciers paramédicaux bilingues dépassant de 16 % les exigences linguistiques, avec plus de 118 employés à temps plein bilingues. En outre, cette région disposait alors d'un complément de 26 ambulanciers paramédicaux francophones unilingues. Nous serions fort surpris d'apprendre qu'il y a eu une diminution substantielle de ces effectifs depuis lors.

Le fait que, ayant été affecté à une autre unité, le seul ambulancier paramédical bilingue pour cette région n'était pas disponible pour répondre à l'appel de la plaignante soulève de sérieux problèmes dont les causes ne peuvent qu'être une répartition inefficace des effectifs ou un profil linguistique inadéquat. Il incombe alors à l'institution de faire la part des choses, de trouver la source réelle du problème et de remédier à celui-ci dans les plus brefs délais.

Dans un dossier précédent, ANB nous avait proposé un certain nombre de stratégies distinctes pour l'aider à se conformer progressivement à ses obligations linguistiques dans ses quatre régions administratives. Son PDG nous a indiqué que, dans les cas où l'équipe d'ambulanciers paramédicaux répondant à une urgence n'était pas en mesure de communiquer avec le patient dans la langue de son choix, les services du groupe des preneurs d'appels et des répartiteurs, qui sont tous bilingues et disponibles 24 heures sur 24, sept jours sur sept pourraient être mis à contribution. De plus, on nous a informés que chaque ambulancier est équipé d'un téléphone ayant un accès direct, entre autres, à l'Hôpital régional Chaleur de Bathurst. Bien que ce ne soit pas le but premier de ce système, il pourrait certainement être utile aussi dans ce genre de circonstances. Ces possibilités ne semblent pas avoir été considérées dans le cas de la plaignante. Cela dit, même si, a priori, la solution proposée nous paraît raisonnable à court terme, ce genre de compromis pourrait donner lieu à des situations très délicates pouvant facilement se solder par une perte de vie en situation d'urgence.

Les ambulanciers paramédicaux, tout comme les policiers, urgentologues ou autres premiers secouristes qui ont à faire face à de telles situations comprennent sans doute très bien que les limites linguistiques peuvent s'avérer fatales. Lorsqu'une décision doit être prise sur-le-champ, basée sur des informations pour le moins sommaires, et que des vies sont en danger, il n'y a pas de substitut pour l'aisance d'élocution.

Dans le cas qui nous occupe, les ambulanciers paramédicaux ont pris la décision de ne pas attendre leur collègue bilingue parce qu'ils connaissaient la patiente, savaient qu'elle pouvait parler un peu l'anglais et voulaient « […] éviter de mettre la vie de [celle-ci] en danger ».

Bien que nous comprenions les motifs ayant suscité l'intervention des ambulanciers unilingues, nous ne pouvons que déplorer la situation actuelle, c'est-à-dire l'existence d'équipes constituées d'ambulanciers paramédicaux unilingues. Que se serait-il passé si la patiente en question n'avait pas été capable de s'exprimer en anglais? L'accès à des soins médicaux d'urgence dans sa langue ne peut encourir de délais.

Dans une province officiellement bilingue comme la nôtre où les services fournis par ANB sont une extension de l'autorité provinciale, qui est tenue d'offrir des services bilingues dans toutes les régions du Nouveau-Brunswick, il revient au Ministère de définir quand et comment l'organisation s'acquittera pleinement de ses obligations.

Recommandations

Le respect des droits linguistiques et la sécurité des patients ne laissant aucune place à la complaisance, il est primordial que le ministère de la Santé demeure intransigeant en ce qui concerne les obligations d'ANB découlant de la *Loi sur les langues officielles*. Comme nous l'avons souligné plus haut, l'incident vécu par la plaignante s'est déroulé dans une région à majorité francophone qui compte déjà un effectif d'ambulanciers paramédicaux bilingues. Il est donc difficilement concevable qu'une telle situation ait pu se produire. À cet égard, nous formulons les recommandations suivantes :

Recommandation n° 1 :
Que le Ministère s'assure qu'Ambulance Nouveau-Brunswick rajuste la répartition stratégique de ses effectifs d'ambulanciers paramédicaux en fonction des besoins particuliers de chacune de ses régions administratives et adopte une planification des horaires de travail qui maximise sa capacité d'offrir au patient un service dans la langue officielle de son choix.

Comme mentionné plus haut, ANB nous avait déjà proposé un certain nombre de stratégies distinctes pour l'aider à se conformer progressivement à ses obligations linguistiques. Dans les cas où l'équipe d'ambulanciers paramédicaux répondant à une

urgence n'était pas en mesure de communiquer avec un patient dans la langue de son choix, on nous a indiqué que les services du groupe de preneurs d'appels et des répartiteurs qui sont tous bilingues et disponibles en tout temps pourraient être mis à contribution. Cela nous amène à recommander ce qui suit :

Recommandation nº 2 :
Que le Ministère s'assure que l'approche susmentionnée, si temporaire et imparfaite soit-elle, fasse l'objet d'une procédure définie et normalisée sans qu'il y ait perte d'efficacité, et que cette procédure soit confinée au manuel des Instructions permanentes d'opérations (IPO) d'Ambulance Nouveau-Brunswick, le cas échéant.

Recommandation nº 3 :
Que le Ministère s'assure que cette approche normalisée a bel et bien été communiquée à l'ensemble du personnel concerné.

Étant d'avis que nos recommandations émises dans le cadre du rapport d'enquête précédent sont toujours d'actualité et afin de nous assurer qu'elles ont été bien comprises dans le contexte précis dans lequel elles ont été formulées, nous les reprenons ci-dessous en insistant pour que le Ministère y porte une attention particulière. Dans la mesure où certaines de ces recommandations ont déjà été mises en œuvre, il incombe au Ministère d'en évaluer le succès et de corriger le tir s'il y a lieu.

Recommandation nº 4 :
Que le Ministère élabore un mécanisme de reddition de compte annuel pour Ambulance Nouveau-Brunswick de sorte que toutes les demandes de services dans une langue officielle autre que celle parlée par les ambulanciers paramédicaux ayant répondu à l'appel ainsi que les actions déployées comme solution de rechange soient consignées dans un registre qui sera présenté aux autorités compétentes, surtout dans les cas où la situation n'aura pas fait l'objet d'une plainte auprès du commissaire aux langues officielles.

Recommandation nº 5 :
Qu'un des volets faisant l'objet de ce mécanisme annuel de reddition de compte porte sur le résultat des démarches entreprises en cours d'année pour susciter l'intérêt à l'égard de la profession, telles les campagnes publicitaires, la promotion, la sensibilisation dans les écoles et toute autre mesure qu'Ambulance Nouveau-Brunswick aura mis de l'avant dans le but de combler ses lacunes en matière de personnel bilingue.

Ministère de la Sécurité publique
Les obligations linguistiques pèsent peu

Le 20 mai 2008, le plaignant, un camionneur, s'est arrêté au poste de pesée situé à la sortie 258, sur la route 3, direction Saint Andrews/St Stephen/Fredericton. Le plaignant a demandé au contrôleur routier s'il parlait français et celui-ci lui a répondu : « No! ». La conversation s'est donc poursuivie en anglais.

C'est avec beaucoup de difficulté que le plaignant a fini par comprendre qu'on lui demandait de présenter des documents courants (p. ex. : fiches journalières, immatriculation et permis spéciaux). Ne parvenant pas à déterminer quels documents l'agent voulait vérifier, le plaignant les lui a tous remis. Ensuite, l'agent a posé quelques questions au plaignant, mais ce dernier ne pouvait en saisir les détails. Par après, le même agent a tenté, toujours en anglais, d'expliquer quelque chose au plaignant. Là encore, le plaignant n'a rien compris. Selon le plaignant, le contrôleur routier avait un débit très rapide et n'a fait aucun effort pour se faire mieux comprendre par son interlocuteur.

Analyse

Les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* dont l'application est remise en cause dans cette affaire sont les suivantes :

> 27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.
>
> 28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

L'employé mis en cause n'ayant pas nié les faits exposés par le plaignant, nous concluons que la plainte est fondée.

L'importance de cette plainte est d'autant plus grande que les postes de pesée sont répartis dans toute la province et accueillent des camionneurs venant non seulement du Nouveau-Brunswick, mais aussi d'ailleurs au Canada. Il est donc primordial que ces derniers soient informés, dès le contact initial, de leur droit de recevoir les services dans la langue officielle de leur choix, et que le personnel affecté à ces postes de pesée respecte rigoureusement toutes leurs obligations légales conformément à la *Loi sur les langues officielles*.

Durant notre enquête, l'institution nous a informés qu'elle a rencontré l'employé en question et lui a rappelé son obligation d'offrir activement les services dans les deux langues officielles, tel que l'exige la *LLO*. Le Ministère a ajouté qu'on a également repassé la politique sur la langue de service avec l'employé et que ce dernier s'est engagé à respecter les consignes reçues. En outre, le Ministère nous a fait savoir qu'il avait « mis en place un plan d'action afin d'assurer la conformité à la *Loi sur les langues officielles* et à la politique sur la langue de service » et que « tous les employés du Ministère doivent maintenant compléter avec succès les modules d'apprentissage en ligne sur les langues officielles ».

Nous approuvons l'initiative de l'institution consistant à rencontrer individuellement l'agent faisant l'objet de la plainte, car nous estimons que cette démarche est déterminante si nous voulons éviter ce genre de dérogation à l'avenir. Nous osons croire que l'employé en question maintiendra son engagement à respecter ses obligations en vertu de la *LLO*. En outre, c'est avec satisfaction que nous avons noté l'élaboration, par le Ministère, d'un plan d'action en matière de langues officielles. Il est important de noter qu'il s'agit de la première institution à prendre des mesures concrètes dans ce sens et nous l'encourageons à mettre en œuvre ce plan dans les plus brefs délais.

Conclusion

Les diverses interactions que nous avons eues avec le ministère de la Sécurité publique dans le cadre du traitement des plaintes déposées à notre bureau nous laissent croire qu'il a compris que l'heure est à la prévention et non plus à la correction. Cet engagement se traduit par les différentes mesures instaurées et nous présumons que l'institution ne tardera pas à mettre en œuvre le plan d'action susmentionné. Nous ne jugeons donc pas nécessaire de soumettre de nouvelles recommandations officielles dans cette affaire.

Ministère de la Justice et de la Consommation
Un juge-arbitre entend une cause dont il n'aurait pas dû être chargé

Le 6 mai 2009, la plaignante a comparu devant la Cour des petites créances de Moncton. Comme le français était sa langue de choix, tous les documents déposés à la cour étaient dans cette langue. L'avis d'audience indiquait que les parties avaient l'intention d'utiliser l'anglais et le français lors de l'audience. Au cours de l'audience, un interprète avait le mandat d'effectuer la traduction au bénéfice des parties. La plaignante allèguait que le juge-arbitre qui a présidé l'audience n'était pas bilingue. Elle croyait donc qu'il était incapable de comprendre et de suivre la présentation de la preuve sans l'appui de l'interprète. La plaignante justifiait ses allégations par plusieurs observations, notamment :

- Le juge-arbitre n'a pas prononcé un seul mot en français, ni même les salutations d'usage.
- Lorsque la plaignante a présenté sa preuve en français, il semblait évident que le juge-arbitre suivait l'interprète.
- Le juge-arbitre a demandé à l'interprète de lui traduire une clause spécifique du contrat d'assurance en français qui avait été introduit en preuve.

La plaignante ayant expressément demandé des procédures en français, elle trouvait inconcevable que l'audience se soit déroulée de la sorte et qu'aussi peu de considération lui ait été accordée ainsi qu'à la langue de son choix.

Analyse

Les préoccupations de la plaignante portent sur la non-application alléguée du paragraphe 19(2) de la *LLO* qui prescrit ce qui suit :

> 19(2) Il incombe également au tribunal saisi d'une affaire de comprendre, sans l'aide d'un interprète ou de toute technique de traduction simultanée ou d'interprétation consécutive, les deux langues officielles lorsque les parties ont opté pour que l'affaire soit entendue dans les deux langues officielles.

Selon la réponse obtenue du Ministère, ce dernier ne remet pas en question la validité des allégations de la plaignante. Nous concluons donc qu'il y a eu violation de la *LLO* et que la plainte est fondée.

Selon l'institution, l'incident décrit par la plaignante est une « erreur isolée qui ne se reproduira pas ». Le Ministère soutient que dans ce cas précis, la préposée aux horaires de la Cour des petites créances a, par mégarde, omis de respecter la façon de procéder habituelle consistant à fixer une audience devant un arbitre qui comprend la langue choisie par les parties à cette affaire. Après une intervention de la greffière et du directeur régional des Services aux tribunaux de Moncton, la préposée en question ainsi que sa surveillante ont compris l'erreur commise. L'institution nous informe également qu'elle procédera à une vérification visant à s'assurer qu'une telle erreur ne s'est pas produite dans d'autres cas. D'après le Ministère, « il aurait été du ressort de l'adjudicateur

de s'assurer aussi que les droits linguistiques des justiciables sont respectés lors de toute audience ».

Cela dit, malgré cette erreur et comme le reconnaît le Ministère, l'arbitre aurait dû veiller au respect de la langue choisie par l'une et l'autre des parties. Étant donné que les arbitres sont des avocats nommés pour une durée déterminée, il est important de s'assurer que chaque nouvel arbitre obtient l'information nécessaire sur les exigences de la *LLO*.

Conclusion

La nature du problème ayant été cernée et des mesures ayant été prises pour en circonscrire les causes, nous ne croyons pas qu'il soit nécessaire, en ce moment, de faire de recommandations précises. Cependant, bien que l'institution semble être au fait de ses obligations linguistiques, nous osons espérer qu'elle restera vigilante pour éviter la répétition d'un tel incident.

II Ministère des Transports
Pour le service en français, rappelez plus tard

Au cours de l'année, le Bureau du commissaire a reçu trois plaintes visant la ligne d'information sur l'état des routes du ministère des Transports. Dans les trois cas, les plaignants ont choisi le service en français, mais l'agent qui leur a répondu ne parlait pas cette langue : les agents francophones ou bilingues n'étaient pas disponibles ou ils n'avaient pas encore commencé leur quart de travail.

Analyse

Les allégations des plaignants sont liées à la non-application de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, qui stipule ce qui suit :

> 30 Il incombe à la province et à ses institutions de veiller à ce que les services offerts au public par des tiers pour le compte de la province ou ses institutions le soient dans l'une et l'autre des langues officielles.

Bien que le ministère des Transports n'ait pas été en mesure de dépister les appels téléphoniques des plaignants, son enquête a confirmé les faits rapportés lors du dépôt des plaintes. En conséquence, nous concluons que ces dernières sont fondées.

Afin d'éviter que la situation décrite par les plaignants ne se prolonge, l'institution a choisi de ne pas renouveler le contrat la liant à la compagnie offrant le service sur l'état des routes au Nouveau-Brunswick. Même si nous jugeons cette solution satisfaisante, nous aurions souhaité en savoir davantage sur la façon dont le Ministère compte mettre fin à ce problème qui a été porté à notre attention pour la première fois il y a déjà près de quatre ans.

Nous nous devons de mentionner que plus d'un mois s'est écoulé entre le dépôt de la première et de la deuxième plainte. Nous en déduisons qu'après avoir reçu notre préavis d'enquête pour la première plainte, le ministère des Transports n'a pas réagi avec la célérité attendue pour tenter de redresser la situation.

Il convient de souligner ici le caractère crucial d'un tel service. En effet, les gens consultent fréquemment celui-ci avant de prendre la route pour s'assurer que les voies qu'ils vont emprunter sont praticables. Ainsi, la sécurité des Néo-Brunswickois et des visiteurs de notre province en dépend étroitement. Il est donc inadmissible que ce service ne soit pas en mesure de fournir au public l'information demandée dans les deux langues officielles, et ce, simultanément.

Il est indispensable qu'à l'avenir, le Ministère veille à ce que le fournisseur de ce service respecte scrupuleusement la clause linguistique figurant au contrat. Afin d'appuyer cette clause, nous sommes d'avis qu'il y a lieu d'insérer l'énoncé de l'article 30 de la *LLO* dans tout contrat de ce type. Il revient à l'institution de s'assurer que le fournisseur de services est effectivement capable d'observer les exigences imposées par la *LLO* et qu'il s'y engage pleinement. Dans l'éventualité où la compagnie dérogerait à ses obligations, nous nous attendons à ce que le Ministère prenne immédiatement les mesures nécessaires pour remédier à la situation.

De façon plus générale, en ce qui concerne l'étendue des services offerts par le Ministère, ce dernier doit faire preuve d'une plus grande rigueur et implanter un processus de vérification visant à s'assurer que les tiers qui agissent pour son compte respectent l'esprit et la lettre de la *LLO*.

Recommandations

Recommandation n° 1 :
Que le ministère des Transports s'engage désormais à s'assurer que les tiers avec lesquels il conclut des ententes en vue d'offrir des services au public ont les ressources humaines et techniques nécessaires pour respecter la *LLO*.

Recommandation nº 2
Que le ministère des Transports effectue des vérifications ponctuelles auprès de ses fournisseurs de services afin de veiller au maintien des mesures appliquées pour assurer le respect, en tout temps, des obligations imposées par la *LLO*.

Comme il est susmentionné, le service dont il est question dans ces plaintes revêt une importance majeure, car il offre des informations clés pour la sécurité routière du public. Il est donc essentiel que l'institution traite ces dossiers avec le plus grand sérieux. Cela nous amène à recommander ce qui suit :

Recommandation nº 3
Que le ministère des Transports réagisse avec célérité lorsque nous portons à son attention une défaillance linguistique susceptible de compromettre la sécurité du public.

Langue d'affichage commercial à Dieppe

Une plainte non admissible qui intéresse le commissaire

Le commissaire reçoit régulièrement des plaintes qui sont jugées non admissibles, car elles ne relèvent pas de son mandat. Il peut s'agir de plaintes visant une entreprise privée, un organisme communautaire ou une institution fédérale. Bien qu'elles ne fassent pas l'objet d'une enquête, ces plaintes peuvent toutefois donner lieu à une intervention du commissaire en vertu de son mandat de promotion des deux langues officielles. C'est ce qui s'est produit dans le cas du projet d'arrêté municipal sur la langue d'affichage commercial à Dieppe.

En novembre 2009, un résidant anglophone de Dieppe écrivait au commissaire afin de porter plainte contre le projet d'arrêté municipal Z-22 sur la langue d'affichage commercial. Le plaignant jugeait discriminatoire l'arrêté, car il permettait l'usage exclusif du français tout en interdisant l'unilinguisme anglais.

La *Loi sur les langues officielles* ne s'applique pas au secteur privé. Par conséquent, le domaine de l'affichage commercial est exclu de la *Loi*. Toutefois, le commissaire a jugé que la question touchait à des principes fondamentaux de l'égalité des deux communautés linguistiques et a décidé d'intervenir.

Après un examen du texte de l'arrêté, le commissaire a fait parvenir une lettre au Conseil municipal de la ville de Dieppe afin de suggérer des modifications au projet de règlement. (Le lecteur trouvera les commentaires du commissaire à la page 15 de ce rapport.)

de s'assurer aussi que les droits linguistiques des justiciables sont respectés lors de toute audience ».

Cela dit, malgré cette erreur et comme le reconnaît le Ministère, l'arbitre aurait dû veiller au respect de la langue choisie par l'une et l'autre des parties. Étant donné que les arbitres sont des avocats nommés pour une durée déterminée, il est important de s'assurer que chaque nouvel arbitre obtient l'information nécessaire sur les exigences de la *LLO*.

Conclusion

La nature du problème ayant été cernée et des mesures ayant été prises pour en circonscrire les causes, nous ne croyons pas qu'il soit nécessaire, en ce moment, de faire de recommandations précises. Cependant, bien que l'institution semble être au fait de ses obligations linguistiques, nous osons espérer qu'elle restera vigilante pour éviter la répétition d'un tel incident.

Ministère des Transports
Pour le service en français, rappelez plus tard

Au cours de l'année, le Bureau du commissaire a reçu trois plaintes visant la ligne d'information sur l'état des routes du ministère des Transports. Dans les trois cas, les plaignants ont choisi le service en français, mais l'agent qui leur a répondu ne parlait pas cette langue : les agents francophones ou bilingues n'étaient pas disponibles ou ils n'avaient pas encore commencé leur quart de travail.

Analyse

Les allégations des plaignants sont liées à la non-application de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, qui stipule ce qui suit :

> 30 Il incombe à la province et à ses institutions de veiller à ce que les services offerts au public par des tiers pour le compte de la province ou ses institutions le soient dans l'une et l'autre des langues officielles.

Bien que le ministère des Transports n'ait pas été en mesure de dépister les appels téléphoniques des plaignants, son enquête a confirmé les faits rapportés lors du dépôt des plaintes. En conséquence, nous concluons que ces dernières sont fondées.

Afin d'éviter que la situation décrite par les plaignants ne se prolonge, l'institution a choisi de ne pas renouveler le contrat la liant à la compagnie offrant le service sur l'état des routes au Nouveau-Brunswick. Même si nous jugeons cette solution satisfaisante, nous aurions souhaité en savoir davantage sur la façon dont le Ministère compte mettre fin à ce problème qui a été porté à notre attention pour la première fois il y a déjà près de quatre ans.

Nous nous devons de mentionner que plus d'un mois s'est écoulé entre le dépôt de la première et de la deuxième plainte. Nous en déduisons qu'après avoir reçu notre préavis d'enquête pour la première plainte, le ministère des Transports n'a pas réagi avec la célérité attendue pour tenter de redresser la situation.

Il convient de souligner ici le caractère crucial d'un tel service. En effet, les gens consultent fréquemment celui-ci avant de prendre la route pour s'assurer que les voies qu'ils vont emprunter sont praticables. Ainsi, la sécurité des Néo-Brunswickois et des visiteurs de notre province en dépend étroitement. Il est donc inadmissible que ce service ne soit pas en mesure de fournir au public l'information demandée dans les deux langues officielles, et ce, simultanément.

Il est indispensable qu'à l'avenir, le Ministère veille à ce que le fournisseur de ce service respecte scrupuleusement la clause linguistique figurant au contrat. Afin d'appuyer cette clause, nous sommes d'avis qu'il y a lieu d'insérer l'énoncé de l'article 30 de la *LLO* dans tout contrat de ce type. Il revient à l'institution de s'assurer que le fournisseur de services est effectivement capable d'observer les exigences imposées par la *LLO* et qu'il s'y engage pleinement. Dans l'éventualité où la compagnie dérogerait à ses obligations, nous nous attendons à ce que le Ministère prenne immédiatement les mesures nécessaires pour remédier à la situation.

De façon plus générale, en ce qui concerne l'étendue des services offerts par le Ministère, ce dernier doit faire preuve d'une plus grande rigueur et implanter un processus de vérification visant à s'assurer que les tiers qui agissent pour son compte respectent l'esprit et la lettre de la *LLO*.

Recommandations

Recommandation n° 1 :
Que le ministère des Transports s'engage désormais à s'assurer que les tiers avec lesquels il conclut des ententes en vue d'offrir des services au public ont les ressources humaines et techniques nécessaires pour respecter la *LLO*.

Recommandation nº 2
Que le ministère des Transports effectue des vérifications ponctuelles auprès de ses fournisseurs de services afin de veiller au maintien des mesures appliquées pour assurer le respect, en tout temps, des obligations imposées par la *LLO*.

Comme il est susmentionné, le service dont il est question dans ces plaintes revêt une importance majeure, car il offre des informations clés pour la sécurité routière du public. Il est donc essentiel que l'institution traite ces dossiers avec le plus grand sérieux. Cela nous amène à recommander ce qui suit :

Recommandation nº 3
Que le ministère des Transports réagisse avec célérité lorsque nous portons à son attention une défaillance linguistique susceptible de compromettre la sécurité du public.

Langue d'affichage commercial à Dieppe

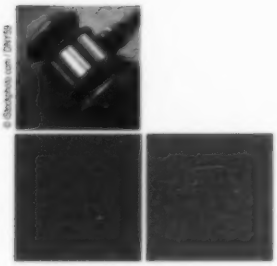
Une plainte non admissible qui intéresse le commissaire

Le commissaire reçoit régulièrement des plaintes qui sont jugées non admissibles, car elles ne relèvent pas de son mandat. Il peut s'agir de plaintes visant une entreprise privée, un organisme communautaire ou une institution fédérale. Bien qu'elles ne fassent pas l'objet d'une enquête, ces plaintes peuvent toutefois donner lieu à une intervention du commissaire en vertu de son mandat de promotion des deux langues officielles. C'est ce qui s'est produit dans le cas du projet d'arrêté municipal sur la langue d'affichage commercial à Dieppe.

En novembre 2009, un résidant anglophone de Dieppe écrivait au commissaire afin de porter plainte contre le projet d'arrêté municipal Z-22 sur la langue d'affichage commercial. Le plaignant jugeait discriminatoire l'arrêté, car il permettait l'usage exclusif du français tout en interdisant l'unilinguisme anglais.

La *Loi sur les langues officielles* ne s'applique pas au secteur privé. Par conséquent, le domaine de l'affichage commercial est exclu de la *Loi*. Toutefois, le commissaire a jugé que la question touchait à des principes fondamentaux de l'égalité des deux communautés linguistiques et a décidé d'intervenir.

Après un examen du texte de l'arrêté, le commissaire a fait parvenir une lettre au Conseil municipal de la ville de Dieppe afin de suggérer des modifications au projet de règlement. (Le lecteur trouvera les commentaires du commissaire à la page 15 de ce rapport.)



DÉCISIONS DES TRIBUNAUX

Être informé par un policier du droit d'être servi dans sa langue : Un droit protégé par la *Charte*

Selon le paragraphe 31(1) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO), « tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et il doit être informé de ce choix ». Cette obligation au Nouveau-Brunswick d'informer le citoyen de son droit d'être servi en français ou en anglais (communément appelée offre active) n'est pas mentionnée spécifiquement dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Doit-on en conclure que la *Charte* n'impose pas cette obligation? Cette question est importante, car les droits inscrits dans la *Charte* sont fondamentaux et leur violation peut affecter l'issue d'un procès. Au cours de la période visée par ce rapport annuel, deux causes ont permis d'obtenir une réponse à cette question. Dans l'affaire R. c. Paul Robichaud (2009 NBCP 26), le juge, Ronald LeBlanc, de la Cour provinciale a conclu que la *Charte* n'imposait pas l'obligation d'informer le citoyen de son droit d'être servi dans la langue officielle de son choix. Par la suite, la juge, Lucie A. LaVigne de la Cour du banc de la Reine (une cour supérieure) a tiré la conclusion contraire dans l'affaire R. c. Clarisse Gaudet (2010 NBBR 27).

La décision de la juge Lavigne signifie que l'absence d'offre active de la part d'un policier constitue non seulement une violation du paragraphe 31(1) de la *LLO*, mais également du paragraphe 20(2) de la *Charte*. En outre, cette décision confirme qu'un juge de la cour provinciale peut accorder réparation à un accusé si ses droits linguistiques ne sont pas respectés par un policier.

Affaire Robichaud

Dans le premier procès, Paul Robichaud s'était adressé à la cour provinciale afin d'obtenir un verdict d'acquittement relativement à une infraction d'excès de vitesse. M. Robichaud alléguait que le policier ne l'avait pas avisé de son droit de communiquer avec lui dans la langue officielle de son choix selon le paragraphe 31(1) de la *LLO*.

La Couronne a soutenu qu'un juge de la Cour provinciale du Nouveau-Brunswick ne possédait pas la compétence pour acquitter un individu pour une violation de droits linguistiques.

Le juge de la cour provincial, Ronald LeBlanc, a conclu que l'accusé n'avait pas été informé de son droit d'être servi dans la langue officielle de son choix; il y avait donc eu violation du paragraphe 31(1) de *LLO*. Toutefois, selon le juge, la *LLO* ne l'autorisait pas à accorder une réparation à l'accusé. Par ailleurs, en s'appuyant sur des jugements rendus par d'autres cours, notamment l'affaire Haché, le juge LeBlanc a conclu que le paragraphe 20(2) de la *Charte* n'obligeait pas un agent de la paix au Nouveau-Brunswick à informer un citoyen de son droit de recevoir un service dans la langue officielle de son choix. Par conséquent, il a conclu qu'il ne pouvait accorder de réparation en vertu de l'article 24 de la *Charte*.

La Couronne ayant établi tous les éléments essentiels de l'infraction au-delà du doute raisonnable, le juge a déclaré le défendeur coupable de l'infraction.

Vide juridique

Dans son jugement, le juge LeBlanc a déploré le fait que la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick ne lui confère pas le pouvoir d'accorder réparation à un individu dont les droits linguistiques ont été brimés. Dans sa décision, le juge écrit :

> « Tout billet de contravention ou toute dénonciation déposée pour une infraction à une loi provinciale ainsi que toute dénonciation pour violation d'une loi fédérale sont déposés en Cour provinciale. Au Nouveau-Brunswick les dernières statistiques indiquent qu'au-delà de 97 pour cent des accusations criminelles et 100 pour cent des accusations quasi criminelles sont décidées en Cour provinciale, cependant cette Cour n'a pas la compétence d'entretenir une demande de réparation pour un bris d'un droit linguistique conféré par cette *Loi*. Pourtant, le membre du public s'attendrait sans doute à ce que le juge de la Cour provinciale puisse lui accorder une réparation. C'est devant lui qu'il comparaît et ce serait logique qu'il puisse l'accorder.
>
> Le juge de la Cour provinciale devrait avoir autant de pouvoir que le juge de la Cour du Banc de la Reine d'accorder la réparation qu'il estime juste et convenable eu égard aux circonstances dans toute instance qui mène au dépôt d'une accusation criminelle ou quasi criminelle dans sa Cour. L'absence d'un tel pouvoir crée un vide juridique qui ne répond pas aux besoins du public. À mon avis, ce manquement à la *Loi* est insoutenable et doit être rectifié. Seul le législateur peut le faire. »

Affaire Gaudet

Dans cette affaire, le policier qui avait arrêté M. Gaudet ne l'avait pas informé de son droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix. Après avoir considéré tous les éléments, la juge de la Cour provinciale avait ordonné l'arrêt des procédures*. La Couronne en a appelé de cette décision.

Afin de trancher cet appel, la juge de la Cour du Banc de la Reine, Lucie A. LaVigne, s'est attardée notamment à la question suivante : Est-ce que le paragraphe 20(2) de la *Charte* crée implicitement une obligation d'informer les membres du public de leur droit de se faire servir dans la langue officielle de leur choix?

La juge Lavigne a conclu que le paragraphe 20(2) de la *Charte* comportait nécessairement l'offre active de

Les articles de la *LLO* et de la *Charte* au coeur de la décision

Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick

31(1) Tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et il doit être informé de ce choix.

Charte canadienne des droits et libertés

16(2) Le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick; ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions de la Législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

20(2) Le public a, au Nouveau-Brunswick, droit à l'emploi du français ou de l'anglais pour communiquer avec tout bureau des institutions de la législature ou du gouvernement ou pour en recevoir les services.

24(1) Toute personne, victime de violation ou de négation des droits ou libertés qui lui sont garantis par la présente charte, peut s'adresser à un tribunal compétent pour obtenir la réparation que le tribunal estime convenable et juste eu égard aux circonstances.

*Cette décision fait l'objet d'un article dans le rapport annuel 2008-2009 du commissaire.

service et, que dans ce contexte, un agent de la paix, au Nouveau-Brunswick, devait informer tout membre du public, avec qui il communiquait, du droit d'être servi dans la langue officielle de son choix.

Dans sa décision, la juge écrit :

> « Le paragraphe 20(2) ne mentionne pas directement comme le fait le paragr. 31(1) de la *Loi sur les langues officielles*, le devoir de l'agent de la paix d'informer les membres du public du droit d'être servi dans la langue officielle de leur choix. Cependant, à mon avis, ce droit est implicitement reconnu au paragr. 20(2) de la *Charte*. En me fondant sur l'approche généreuse et libérale retenue par la Cour suprême du Canada en matière d'interprétation des droits linguistiques dans l'affaire Beaulac et en me fondant sur l'objet des dispositions en cause, je conclus que l'obligation de « l'offre active » est implicite au sens du paragr. 20(2) de la *Charte*. Afin de donner toute sa portée au droit de faire un choix, prévu au paragr. 20(2) de la *Charte*, il faut imposer une obligation correspondante aux agents de la paix d'informer le public de ce droit. Interpréter le paragr. 20(2) sans y inclure cette obligation aurait comme résultat évident de faire échec aux objets réparateurs de ce droit linguistique et serait donc incompatible avec une interprétation large et dynamique fondée sur l'objet de ce droit. Le paragr. 20(2) de la *Charte* comporte nécessairement l'offre active de service. La liberté de choisir, prévue au paragr. 20(2), est dénuée de sens en l'absence d'un devoir d'informer le citoyen de ce choix. Le paragr. 20(2) de la *Charte* comporte nécessairement l'offre active de service et dans ce contexte un agent de la paix doit, au Nouveau-Brunswick, informer tout membre du public, avec qui il communique, du droit d'être servi dans la langue officielle de son choix.
>
> Le fait que le législateur provincial a adopté le paragraphe 31(1) de la *Loi sur les langues officielles* n'a pas pour effet d'écarter l'application de la *Charte*. Les droits que veut protéger le paragr. 31(1) de la *Loi sur les langues officielles* ne sont pas des droits nouveaux. Ces droits sont déjà protégés par la *Charte* en son paragr. 16(2) et surtout 20(2). La *Loi sur les langues officielles* ne fait qu'illustrer la progression des droits linguistiques par des moyens législatifs selon le paragr. 16(3) de la *Charte*. De fait, je dirais que l'article 31 est venu réparer la situation qui existait. »

Vide juridique comblé

La *LLO* prévoit qu'un citoyen peut s'adresser au commissaire aux langues officielles ou à la Cour du Banc de la Reine s'il estime que ses droits linguistiques n'ont pas été respectés. Voilà pourquoi dans l'affaire R. c. Paul Robichaud, le juge de la Cour provinciale estimait qu'il ne pouvait accorder réparation à l'accusé.

La décision qui a été rendue par la Cour du Banc de la Reine (les droits prévus au paragr. 31(1) de la *LLO* sont protégé par la *Charte*) a pour effet de combler le vide juridique dénoncé dans l'affaire Robichaud. En effet, les juges de la Cour provinciale peuvent entendre une allégation de violation des droits et libertés garantis par la *Charte*.

Dans sa décision, la juge Lavigne écrit :

> « En ce qui concerne la violation au paragraphe 20(2) de la *Charte*, la Cour provinciale est un tribunal de première instance qui est compétent pour entendre une allégation de violation des droits et libertés garantis par la *Charte* lorsqu'il a compétence sur la personne et la matière. En l'espèce, M. Gaudet était accusé sous l'alinéa 253(b) du Code criminel du Canada. La Cour provinciale était dûment saisie de la présente affaire. Elle avait l'obligation de statuer et faire respecter les droits et obligations substantielles prévues par la *Charte*. »

Recommandation du commissaire aux langues officielles

Bien que le vide juridique déploré par le juge LeBlanc soit comblé par la décision de la juge Lavigne, le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick estime que la *LLO* devrait tout de même être amendée afin qu'il soit clair que les juges de la Cour provinciale peuvent statuer sur des questions ayant trait aux violations des droits prévus dans cette loi et accorder réparation.

© Festival Frye, Dolores Breau 2009

PROMOTION

Réussir sa vie en français

En mars 2010, le Bureau du commissaire aux langues officielles, en collaboration avec les districts scolaires 1, 2 et 11, a tenu une série de conférences visant à promouvoir la langue française auprès d'élèves francophones vivant en milieu minoritaire et d'élèves anglophones inscrits au programme de français intensif. Le conférencier bien connu, Martin Latulippe, s'est donc rendu à Miramichi, Saint John, Fredericton et Moncton pour présenter un message des plus dynamiques sur la langue française. Élèves et enseignants ont grandement apprécié les propos du conférencier.

« Nos élèves et nos enseignants ont vraiment aimé la conférence », a déclaré la directrice adjointe de l'école Caledonia Regional High School, Donna Godfrey. « J'ai parlé avec des élèves et nombreux sont ceux qui se sentaient davantage motivés à utiliser leur langue seconde. »

Si Martin Latulippe n'en était pas à sa première conférence dans les écoles, c'était cependant la première fois qu'on lui demandait d'axer sa présentation sur la langue française. « Ce fut tout un privilège de porter mon message d'inspiration tout en insistant sur le cadeau unique qu'est le fait français », a-t-il déclaré.

© Martin Latulippe

Outre l'objectif d'encourager les élèves à utiliser pleinement le français dans leur vie quotidienne, la conférence avait aussi pour but de les sensibiliser à l'importance d'adopter une attitude positive, de poursuivre leurs rêves et de s'investir dans leur milieu.

À entendre les applaudissements nourris qui clôturaient chaque présentation du conférencier, il est clair que les élèves ont beaucoup apprécié. De plus, le message semble avoir été retenu. En effet, quelques jours après la présentation de Martin Latulippe à Miramichi, on a invité des élèves francophones à apparaître dans une vidéo promotionnelle de la région. Le réalisateur les a invités à faire la vague en disant : « We are from Miramichi. » Les élèves ont fait la vague, mais en disant plutôt : « Nous sommes de Miramichi. »

Les langues se délient… au sujet des langues officielles

Le 9 novembre 2009, le Bureau du commissaire marquait le 40e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* en publiant un encart dans tous les quotidiens de la province. Intitulé *Les langues se délient… au sujet des langues officielles*, le document présente des témoignages très intéressants sur l'évolution et sur l'apport du bilinguisme officiel au Nouveau-Brunswick. Au dernier chapitre de ce rapport, le lecteur trouvera une reproduction de cet encart.

Max Mallard au Capitol

© Festival Frye, Dolores Breau 2009

Plus de 800 élèves anglophones et francophones ont eu l'occasion de faire plus ample connaissance avec le personnage de la bande dessinée Max Mallard à l'occasion de la 10e édition du Festival littéraire Frye. En effet, le Bureau du commissaire aux langues officielles a organisé une activité multimédia au cours de laquelle des auteurs jeunesse ont fait découvrir aux élèves les multiples facettes de Max Mallard.

Max Mallard est un adolescent bilingue qui a des canards… pour mains. Cette caractéristique particulière lui permet de vivre des aventures rocambolesques qui sont autant d'occasions de promouvoir un dialogue harmonieux entre les deux communautés linguistiques. Plus de 20 000 exemplaires du premier numéro ont été distribués à des jeunes de toutes les régions de la province au cours de l'été 2008. Publiée dans les deux langues officielles, la bande dessinée a été conçue par Razor Creative de Moncton et illustrée par FatKat de Miramichi. On peut lire les aventures de Max et de ses amis en visitant le site Web www.2tantmieux.ca. Deux petits canards indiquent la voie à suivre.

TERMIUM Plus® est maintenant gratuit

Le 8 octobre 2009, le gouvernement du Canada lançait le Portail linguistique du Canada. Parmi les outils offerts sur ce site Web, on trouve TERMIUM Plus®, un formidable dictionnaire multilingue en ligne, qui comprend près de quatre millions de termes français, anglais et espagnols. TERMIUM Plus®, qui était jusqu'alors accessible seulement par abonnement, devenait ainsi un outil gratuit pour tous.

Depuis plusieurs années, le commissaire recommandait que TERMIUM Plus® soit accessible gratuitement à tous les fonctionnaires du Nouveau-Brunswick. Il avait d'ailleurs communiqué avec les gouvernements fédéral et provincial à ce sujet. Il se réjouit donc de l'abolition des droits d'utilisation de cette importante banque de données.

Outre TERMIUM Plus®, le Portail linguistique du Canada renferme également de nombreux outils d'aide à la rédaction, des articles sur les difficultés de la langue et une multitude d'autres ressources électroniques canadiennes. En outre, il permet à ses utilisateurs de se ternir informés de ce qui se passe partout au Canada dans le domaine de la langue. Toutes les organisations canadiennes qui s'intéressent à la langue peuvent contribuer au contenu du portail linguistique.

Le commissaire estime que le Portail linguistique du Canada constitue une ressource linguistique remarquable et invite tous les Néo-Brunswikois à en tirer profit. L'adresse du portail linguistique du Canada est : www.noslangues-ourlanguages.gc.ca.

Campagne d'information

En mars 2010, le Bureau du commissaire a mené une importante campagne d'information publique visant à sensibiliser les Néo-Brunswickois à leurs droits linguistiques.

Publicité dans les journaux

Intitulé *Le choix m'appartient* (*Choice It's mine*), cette publicité grand format a paru dans des quotidiens et des hebdomadaires anglophones et francophones de la province. Elle rappelait aux lecteurs que c'était à eux de choisir la langue officielle dans laquelle ils désiraient recevoir les services gouvernementaux. On suggérait également aux lecteurs de communiquer avec le Bureau du commissaire si leur choix de langue n'était pas respecté.

Publicité à la radio

Des annonces, réalisées en partenariat avec l'Association des radios communautaires acadiennes du Nouveau-Brunswick et CJPN 90,5 FM Radio Fredericton, ont été diffusées sur les ondes des radios communautaires francophones du Nouveau-Brunswick. Ces publicités illustrent la façon dont les institutions gouvernementales doivent respecter leurs obligations linguistiques, notamment en matière d'offre active et de prestation de services.

Les langues se délient...

au sujet des langues officielles

Il s'agit d'abord de gens

Cela s'est passé en 2004 à l'occasion du lancement de la biographie de Louis J. Robichaud. La séance de dédicace tirait à sa fin et je me suis présenté devant l'ancien premier ministre pour faire signer mon livre. Il m'a félicité pour ma nomination au poste de commissaire et bientôt, nous étions engagés dans une discussion sur l'état du bilinguisme dans la province. Il m'a alors dit que les progrès réalisés depuis l'adoption de la première loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick dépassaient tout ce qu'il aurait pu imaginer au moment de l'adoption de celle-ci en 1969. L'homme était visiblement fier et ravi de ce qu'il voyait et, surtout, entendait.

Ce qui nous semble normal aujourd'hui en matière de langues officielles ne l'était pas en 1969. C'est ce que le « père » de la première loi sur les langues officielles avait constaté. Ce quarantième anniversaire est d'ailleurs l'occasion de saluer le courage politique de Louis J. Robichaud, et aussi celui du chef de l'Opposition officielle de l'époque, Richard Hatfield. Rappelons-le : cette loi a été adoptée à l'unanimité.

Lorsqu'on parle de langues officielles, on pense généralement aux lois, aux politiques et aux décisions des tribunaux. On oublie souvent que derrière cette question, il y a d'abord des gens, c'est-à-dire les membres de nos deux communautés linguistiques. C'est pourquoi, à l'occasion du 40e anniversaire de l'adoption de la première loi sur les langues officielles, nous vous proposons ces témoignages d'hommes et de femmes de tous les horizons. Leurs propos nous font prendre conscience des progrès que nous avons accomplis, de la richesse de connaître plusieurs langues et des défis qui se posent à nous.

Notre province est unique : elle est la seule qui soit officiellement bilingue. Nous pouvons tous en être fiers.

Bonne lecture.

Michel A. Carrier
Commissaire aux langues officielles
du Nouveau-Brunswick

La première loi sur les langues officielles

Un levier de changement

« Mais cette conférence s'est toujours déroulée en anglais. » Voilà la réponse peu enthousiaste à laquelle Louis-Philippe Albert eut droit de la part de son patron. Le jeune employé avait proposé que la conférence provinciale des clubs 4-H se tienne dans les deux langues. La proposition était fort logique puisque cet événement accueillait des jeunes anglophones et francophones des quatre coins de la province. Mais à cette époque, l'anglais et le français n'étaient pas sur un pied d'égalité au Nouveau-Brunswick.

« On ne serait pas où nous en sommes aujourd'hui sans cette loi. »

Louis-Philippe Albert

En 1967, Louis-Philippe Albert était un jeune agronome au service du ministère provincial de l'Agriculture. Arrivé quelques années plus tôt à Fredericton, l'homme se rappelle bien la quasi-absence du français dans la capitale à cette époque. « Celui qui parlait français se faisait regarder, déclare Louis-Philippe. Il était considéré comme un étranger. »

Si le patron de Louis-Philippe montrait peu d'intérêt pour sa proposition, les jeunes y étaient fort réceptifs. Louis-Philippe fit preuve d'audace et la conférence se déroula en anglais et en français. D'autres fonctionnaires n'auraient pas eu autant de cran que lui. Mais tout cela allait changer grâce à la première loi sur les langues officielles. L'audace ferait place à l'exercice du droit.

Au cœur de la *Loi sur les langues officielles*, une idée d'égalité…

Dans les années 1960, un grand vent de changement et d'égalité souffle un peu partout dans le monde, y compris au Nouveau-Brunswick. Le premier ministre, Louis J. Robichaud, entreprend son vaste programme de réforme sociale appelé Chances égales pour tous. Le but est simple : assurer à tous les citoyens un accès égal à des services publics de qualité. Ces services (éducation, santé, services sociaux) étaient jusqu'alors offerts par des conseils de comté au moyen d'un impôt local. Les régions riches offraient des services publics de qualité grâce à un faible impôt; les régions pauvres peinaient à offrir le strict minimum tout en imposant lourdement la population. Pour mettre fin à cette inégalité, le gouvernement de Louis J. Robichaud éliminera les conseils de comté, réformera l'impôt et centralisera les services publics au sein du gouvernement provincial.

Pour Robert Pichette, ancien chef de cabinet du premier ministre Robichaud, la *Loi sur les langues officielles* s'inscrit directement dans cette logique d'égalité entre tous les citoyens. « Louis Robichaud savait qu'il ferait un jour une loi sur les langues officielles; mais quand? C'était une autre paire de manches, déclare l'ancien bras droit du premier ministre. Cette loi faisait partie de son programme d'égalité sociale. »

… et la question de l'unité nationale

Cette idée d'égalité est aussi au cœur des travaux de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, aussi connue sous le nom de Commission Laurendeau-Dunton. Depuis 1963, cette commission sillonnait le pays afin de trouver des moyens de rétablir une certaine harmonie entre les communautés anglophone et francophone. Un de ses objectifs était de recommander des mesures pour que la Confédération canadienne se développe sur une base d'égalité linguistique. En 1967, la Commission a recommandé notamment que le Nouveau-Brunswick et l'Ontario désignent l'anglais et le français comme langues officielles pour leur province.

Désireux de reconnaître l'égalité des deux langues officielles de sa province et de contribuer à l'unité nationale, Louis J. Robichaud saisira l'occasion pour faire du Nouveau-Brunswick la première et la seule province officiellement bilingue.

On annonce la couleur

Le premier ministre a pris soin de bien préparer les esprits à l'avènement d'une loi sur les langues officielles. Il a commencé par annoncer ses intentions dans le discours du Trône du 27 janvier 1968. Par la suite, une motion a été débattue à l'Assemblée législative. Et le 4 décembre 1968, un livre blanc destiné à préciser le contenu de la future loi a été présenté aux députés.

Robert Pichette

Intitulé *Déclaration sur l'égalité des possibilités linguistiques*, le document expose en détail la raison d'être d'une loi sur les langues officielles. Il décrit entre autres comment la loi sera mise en œuvre, indique que l'appui financier du gouvernement fédéral sera nécessaire et précise que le succès de cette entreprise dépend autant de la bonne volonté de la population que des règlements. On y trouve même des extraits de discours de la reine Élisabeth II en faveur d'un dialogue harmonieux entre les communautés : « Le vrai patriotisme n'exclut pas la compréhension du patriotisme des autres… » Le livre blanc se veut également rassurant pour ceux et celles qui craignent les effets du bilinguisme officiel. On peut y lire : « Aucun citoyen unilingue ne sera désavantagé dans sa participation à la vie publique de notre province. »

Une première au Canada

Finalement, par une belle journée d'avril 1969, le premier ministre Robichaud présenta le projet de loi sur les langues officielles : le *bill 73*. Le document est court : il ne compte que quatre pages. Cependant, son contenu est dense. Le projet de loi stipule que l'anglais et le français sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick et que ces deux langues bénéficient d'un statut équivalent de droit et de privilège. Mais il y a plus. Le document prévoit que le gouvernement provincial doit servir un citoyen dans la langue de son choix lorsqu'il en fait la demande. Devant un tribunal, toute personne peut être entendue dans la langue officielle de son choix. Le projet de loi confirme aussi que l'enseignement doit être organisé de sorte que la langue maternelle de l'élève soit la principale langue d'enseignement.

Le 12 avril 1969, après seulement quelques jours de débat, les députés de l'Assemblée législative adoptaient la première loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick. Et ce fut à l'unanimité : le chef de l'Opposition officielle, Richard Hatfield, et tous ses députés appuyant le projet de loi présenté par Louis J. Robichaud. Le Nouveau-Brunswick devenait ainsi la première province à se déclarer officiellement bilingue. De ce fait, Fredericton volait la vedette à Ottawa : le Parlement canadien adoptera la loi fédérale sur les langues officielles quelques mois plus tard.

Une loi, deux communautés, des réactions variées

On s'en doute, la première loi sur les langues officielles provoqua des réactions fort positives au sein de la communauté francophone. Dans le quotidien *L'Évangéline*, on peut lire : « Depuis le temps qu'on l'attendait, on a du mal à croire qu'enfin, et ce de façon nette et précise, le français et l'anglais seront sur un pied d'égalité au Nouveau-Brunswick. » Dans la communauté anglophone, les points de vue étaient plus variés. « La progression du français suscitait de l'inquiétude chez certains anglophones », se rappelle Louis-Philippe Albert. « La peur de l'inconnu. »

En 1969, Jackie Webster était journaliste à Fredericton et écrivait régulièrement pour le quotidien *The Globe and Mail*. Elle se rappelle bien l'atmosphère qui régnait à l'époque. « Cette histoire a fait couler beaucoup d'encre, car il y avait tant à dire, et tant de points de vue différents, explique M^me^ Webster. Richard Hatfield et son équipe appuyaient fortement ce mouvement et voyaient l'avantage de connaître une deuxième langue. Toutefois, dans les localités, c'était autre chose. Il a fallu convaincre la population. »

Jackie Webster

La journaliste se rappelle également les craintes que cette loi suscitait. « Le travail était une préoccupation importante, et c'est toujours le cas aujourd'hui, précise M^me^ Webster. On se demandait si les anglophones unilingues perdraient leur emploi ou s'ils devraient tous apprendre le français. On se préoccupait aussi des coûts. Le Nouveau-Brunswick est une province pauvre, et le bilinguisme coûte cher. La dernière chose qui suscitait des craintes, celle dont personne ne voulait parler mais dont nous sommes tous coupables un jour ou l'autre, c'étaient les partis pris. »

Louis J. Robichaud connaissait bien les attitudes qui régnaient par rapport au français. Robert Pichette se rappelle cette journée où le premier ministre, rouge de colère, entra dans son bureau et le somma de le conduire au ministère des Pêches. Le premier ministre avait téléphoné à son ministre des Pêches dont la secrétaire était bilingue. Croyant qu'il parlait à celle-ci, Louis J. Robichaud s'exprima en français. Mais la personne à l'autre bout du fil n'était pas la secrétaire

du ministre. Après un court moment, l'interlocutrice déclara à l'homme qu'elle n'avait pas reconnu : « Speak white » (Parle la langue des Blancs). Quelques minutes plus tard, la jeune femme eut droit à un tête-à-tête avec le premier ministre.

De la parole... aux actes

Si l'adoption de la première loi sur les langues officielles se fit rapidement, il en fut tout autrement de sa mise en œuvre. Celle-ci représentait un défi à la fois financier, technique et humain. « Le gouvernement ne pouvait pas tout proclamer, parce qu'il n'avait pas d'argent, déclare Robert Pichette. Il a fallu demander l'aide d'Ottawa. Imaginez, toutes les lois de la province devaient être traduites. C'était énorme. On ne peut proclamer le fait que vous avez droit à un procès en français si les lois ne sont pas disponibles en français. »

La mise en œuvre progressive de la *Loi* s'explique également par le fait que les fonctionnaires unilingues ne devaient pas être désavantagés par l'instauration de services bilingues à la population. En fait, il fallut attendre jusqu'en 1977 pour que tous les articles de la *Loi sur les langues officielles* entrent en vigueur. Il revint donc à Richard Hatfield, qui gagna les élections de 1970, de mettre en œuvre des parties fondamentales de la *Loi*, notamment celle portant sur les services gouvernementaux dans les deux langues officielles.

La puissance des symboles

Plusieurs ont jugé que la *Loi* de 1969 avait une dimension plus symbolique que pratique. La lente mise en œuvre de celle-ci y est pour beaucoup tout comme la façon dont la *Loi* a été présentée. Mais les symboles sont puissants et on reconnaît aujourd'hui que cette première loi a marqué le début d'une évolution importante.

Pour Louis-Philippe Albert, cette loi a amené les francophones à revendiquer davantage. « À l'époque, nous perdions la productivité de plusieurs agriculteurs francophones qui n'avaient pas accès au transfert technologique dans leur langue, explique-t-il. La *Loi* de 1969 a légitimé les efforts que nous faisions pour leur offrir des services en français. Il y avait des habitudes bien ancrées à modifier, et il a fallu que les francophones exercent leurs droits. La *Loi* nous a aidés à faire évoluer la situation. On ne serait pas où nous en sommes aujourd'hui sans cette loi. »

Les métiers des langues officielles

Ils et elles travaillent dans l'ombre. Leur nom n'apparaît nulle part. Et on souligne rarement leur travail. Pourtant, le bilinguisme officiel est impossible sans leur concours. Les traducteurs, les interprètes et les terminologues permettent à nos deux communautés linguistiques de se parler et de se comprendre. Le 40e anniversaire de l'adoption de la première loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick est l'occasion de rendre hommage à ces gens. Voici le portrait de trois amoureux des langues.

Wilfred Alliston

Lorsqu'il parle de son métier, Wilfred Alliston le compare à celui d'un acrobate. Il a bien raison. Imaginez. L'interprète doit écouter les propos d'une personne et, en même temps, les retenir, les traduire et les redire dans une autre langue. Bref, de la haute voltige.

Originaire de Fredericton, Wilfred Alliston exerce d'abord le métier d'enseignant, mais cela ne lui plaît guère. Ayant appris le français, il cherche à tirer profit de son bilinguisme. Il décide de poser sa candidature à un concours de traducteur-interprète. Sa candidature est retenue et, en septembre 1973, il reçoit sa première affectation. Wilfred ne regrette pas son changement de carrière. « C'est un métier qui m'apporte la possibilité et la nécessité de toujours apprendre, et c'est cet apprentissage constant qui rend la vie intéressante, voire passionnante », déclare-t-il dans un français parfait et avec un accent à peine perceptible.

Ayant été responsable de la formation des interprètes pendant de nombreuses années, Wilfred connaît bien les aptitudes requises pour exercer ce métier. Outre une excellente maîtrise des langues et un fort esprit de synthèse, il précise qu'il faut un réflexe mental rapide et être capable de travailler sous pression. « Il faut également avoir la passion des mots et la passion d'apprendre », ajoute-t-il. La profession a également ses difficultés. « On exige une concentration totale. C'est ce qui est le plus épuisant pour les interprètes débutants. Avec le temps, on s'habitue, mais au début, c'est très dur. »

Annette Pelletier et Wilfred Alliston dans la cabine des interprètes à l'Assemblée législative

La concentration extrême qu'exige le métier d'interprète explique que ceux-ci travaillent en équipe de deux ou trois et qu'ils se relaient au microphone toutes les demi-heures ou toutes les heures selon le cas.

La curiosité est en quelque sorte le ressort de ce métier. « On parle de tout, donc on doit s'intéresser à tout », poursuit Wilfred. C'est ce qui fait l'intérêt de l'interprétation. » Il souligne également que la préparation est fondamentale à la réussite du travail de l'interprète. « Avant une conférence, il faut savoir pourquoi les gens se rencontrent, quels sont les enjeux. Le deuxième élément, c'est de connaître le vocabulaire particulier qui sera utilisé. »

À titre d'interprète à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, Wilfred Alliston a été un témoin privilégié de l'évolution politique des trente dernières années. Il estime que la *Loi sur les langues officielles* et d'autres mesures ont permis à la communauté francophone du Nouveau-Brunswick de faire un grand pas en avant. « Avant ces mesures, le français était là, mais davantage comme une langue privée. Les gens parlaient le français entre eux, mais en public, on parlait l'anglais. Ce n'était pas une langue publique, ou très peu. Et tout cela a changé de façon importante », affirme-t-il. L'interprète donne comme exemple une conférence d'une importante association néo-brunswickoise qui s'est tenue récemment à Fredericton. « Un des conférenciers s'exprimait presque en français seulement. C'est le genre de chose qui n'aurait pu se passer il y a quarante ans. Il y a eu toute une transformation des mentalités et l'interprétation simultanée y est pour beaucoup », conclut Wilfred Alliston.

Annette Pelletier

Lorsqu'elle était enfant, Annette Pelletier aimait bien écouter des émissions étrangères à la radio. Elle ne comprenait pas un mot des émissions en espagnol, mais était captivée par les sonorités de cette langue. Et puis un jour, elle a vu des interprètes à la télévision. Dès lors, elle a su ce qu'elle voulait faire plus tard.

Originaire d'Edmundston, Annette Pelletier a été l'une des premières femmes interprètes à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick. En fait, elle a commencé à exercer ce métier en 1971, soit trois ans après la création du service d'interprétation simultanée au sein de cette institution. Elle a ensuite fait de la traduction de lois durant quelques années avant de revenir à l'interprétation.

Annette aime bien comparer le travail du traducteur et de l'interprète à celui d'un artiste : « La traduction ou l'interprétation, c'est une création. On exprime dans une autre langue ce qu'une personne a dit. »

Bien que ses études soient terminées depuis quelques décennies, Annette a l'impression d'être toujours à l'université. « L'interprétation, c'est un apprentissage constant. Il y a autant de variété qu'il y a de sujets de conférence. C'est comme l'université, sauf qu'on est payé pour y aller. » Elle explique que la connaissance des langues n'est pas suffisante pour être interprète. « Il faut aussi connaître la culture qui est associée à chaque langue parce que les choses ne sont pas nécessairement perçues de la même façon d'une culture à une autre », déclare-t-elle. Précisons d'ailleurs que l'interprétation ne consiste pas à transposer un message mot à mot dans une autre langue, mais à le reproduire comme il serait dit dans cette autre langue.

Des détails peuvent-ils parfois échapper à l'interprète? Annette reconnaît que cela peut se produire, en particulier si une personne parle très vite. Elle explique que le contexte d'une conférence (ce que les gens savent déjà sur le sujet) permet de combler l'écart qui pourrait exister entre les propos de la personne qui s'exprime et ce qui est traduit par l'interprète. Mais on ne peut pas toujours compter sur le contexte… Annette se rappelle le jour où un député a posé une question toute simple au sujet de sangliers. Trou de mémoire complet. L'interprète ne pouvait se rappeler le nom de cet animal en anglais. Elle a dû admettre que ce mot lui échappait. Un député, n'ayant pas bien compris son aveu, a signalé que l'interprète n'avait pas compris la question! « On n'était pas plus avancé. J'ai dû avouer mon ignorance une deuxième fois. » Un autre

député a finalement compris la situation et lui a fourni la traduction.

Annette définit son travail comme celui d'un artiste, et pour cause. En effet, l'interprète doit en quelque sorte se glisser dans la peau de la personne qu'elle traduit pour bien exprimer sa pensée, prévoir ce qu'elle va dire et faire ressortir ses émotions. Et parfois, cela joue des tours. Annette se rappelle une conférence où un homme a livré un témoignage chargé d'émotion. « C'était quelqu'un qui avait eu une vie extrêmement difficile, un peu par sa faute et qui s'était repris en main », explique-t-elle. Il racontait ces moments extrêmement pénibles pour lui, son épouse et ses enfants. » Les mots venaient à l'esprit de l'interprète, mais elle ne pouvait plus les prononcer : l'émotion avait pris le dessus. « Ma collègue et moi avons échangé le microphone à plusieurs reprises au cours de cette conférence. »

Cette réaction semble bien normale. Après tout, les artistes ne sont-ils pas des gens très sensibles?

Marion Macfarlane

Très jeune, alors que sa famille vivait en Écosse, Marion Macfarlane a eu le coup de foudre pour les langues étrangères. Aujourd'hui, elle assouvit sa passion comme traductrice à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick. Cette femme jongle avec les mots pour bien traduire la pensée de nos représentants politiques, mais aussi, pour faciliter la communication entre les gens.

Les employés de Traduction des débats (le service de traduction de l'Assemblée législative) traduisent beaucoup de mots : 1,8 million en 2007. Une importante partie de leur travail consiste à traduire le « hansard », c'est-à-dire la transcription des échanges des députés à la Chambre. Marion Macfarlane précise qu'il s'agit là d'une tâche très délicate. « D'un côté, il ne faut pas faire dire à un député ce qu'il n'a pas dit. De l'autre, il faut éviter de tomber dans le piège de la traduction mot à mot, car cela peut rendre le texte lourd, voire incompréhensible. » Elle résume ainsi le défi du traducteur : « Rendre le même message tout en respectant le génie de l'autre langue. »

Marion estime que chaque langue est une fenêtre sur le monde et donc une source d'enrichissement. Elle a d'ailleurs eu la chance de vivre en Europe, en Afrique et au Moyen-Orient. Outre l'anglais, sa langue maternelle, elle maîtrise l'allemand, le français et le latin. Généralement, un traducteur traduit vers sa langue maternelle. Cela n'est pas le cas pour Marion qui traduit principalement de l'anglais vers le français. Selon elle, une des particularités de la traduction parlementaire est que le message à traduire est généralement destiné à être entendu plutôt que lu : « Les discours sont rédigés de façon à ce que les mots résonnent dans l'esprit des auditeurs, précise-t-elle. Souvent, ils sont parsemés d'expressions à la mode destinées à s'incruster dans la mémoire de ceux-ci. Il incombe au traducteur de trouver l'équivalent officiel de ces expressions en anglais ou en français, s'il en est, ou encore de produire une traduction adéquate et percutante à laquelle il faudra rester fidèle dans les futures traductions, car, inévitablement, l'expression en question reviendra. »

C'est bien connu, les politiciens utilisent souvent un vocabulaire très imagé. Marion ajoute que cela aussi doit se refléter dans la traduction. Toutefois, les équivalents n'existent pas toujours dans l'autre langue, ce qui rend le travail d'autant plus difficile. Et les expressions à traduire font parfois sourire… La traductrice donne l'exemple d'un député qui a comparé la conduite d'un de ses collègues à celle du sympathique personnage Chicken Little (un petit poussin au tempérament anxieux). Diverses options s'offraient alors au traducteur : reprendre le nom anglais et fournir une explication en bas de page, utiliser l'adjectif « alarmiste » ou l'expression « prophète de malheur ».

Marion précise qu'elle est appelée à traduire des textes portant sur tous les sujets. « C'est un métier dans lequel on apprend beaucoup », déclare-t-elle. Mais la variété des sujets signifie également que le traducteur doit sans cesse approfondir le vocabulaire spécialisé propre à chaque domaine d'activité (foresterie, santé, transport, etc.). « Il faut beaucoup lire et lire de tout. »

Qu'est-ce qu'une traduction réussie? « C'est quand on a l'impression d'avoir transmis le même message d'une façon élégante, qu'on a vraiment facilité la communication », déclare la traductrice. Marion juge qu'il y a trop de barrières dans ce monde et, à sa façon, elle tente de les abolir en « facilitant la communication », comme elle le dit si bien.

Visa d'entrée : les langues

Christie Dennison

Les parents de Christie Dennison l'ont inscrite au programme d'immersion en français, car ils voulaient lui donner les meilleures chances de réussite dans une province bilingue. Mission accomplie. Aujourd'hui, Christie Dennison tire profit de sa maîtrise des deux langues officielles pour gérer des projets de développement international aux quatre coins du monde. Portrait d'une réussite de l'immersion en français au Nouveau-Brunswick.

Lorsqu'on l'interroge sur les défis d'apprendre une deuxième langue dès les premières années d'école, Christie Dennison n'en voit aucun. « Pour moi, c'était quelque chose qui présentait des atouts », déclare la jeune femme originaire de Fredericton. « Cela faisait partie de l'apprentissage. » Tout son parcours scolaire se fait en immersion, d'abord à l'école St. Dunstan, puis à la George Street Junior High School et enfin à la Fredericton High School. Elle se sentait donc d'attaque pour poursuivre ses études en français et en anglais à l'Université d'Ottawa, une université bilingue.

La forte présence des deux communautés linguistiques à cette université et sa participation au Programme de pages de la Chambre des communes aiguisent l'intérêt de Christie pour la francophonie canadienne. Elle rencontre des francophones de partout au Canada et se lie d'amitié avec plusieurs d'entre eux. À l'Université d'Ottawa, Christie étudie les sciences politiques et apprend l'espagnol. Son baccalauréat en main, la jeune femme part pour la Grande-Bretagne où elle obtient une maîtrise dans la résolution de conflits et les études de la paix. Elle est maintenant prête à parcourir le monde.

« J'ai fait quelques stages, puis j'ai eu l'occasion de travailler pour le programme de développement des Nations Unies en Ouzbékistan, en Asie centrale, poursuit-elle. C'était mon premier emploi dans un autre pays et c'était fantastique; j'ai tellement appris. »

Son travail en tant que conseillère en genre et développement était principalement de participer à des comités internationaux qui orientaient et appuyaient des organisations locales ouzbeks pour promouvoir les droits économiques et sociaux des femmes.

À la fin de ce premier contrat, Christie se lance à la recherche d'un nouveau poste. Elle trouve l'emploi idéal, mais celui-ci est au Sénégal, un pays francophone. Christie savait que ses compétences et ses expériences de travail faisaient d'elle une candidate idéale. Cependant, elle n'avait jamais travaillé uniquement en français. Qu'à cela ne tienne, Christie postule. « Ils m'ont offert le poste. Je suis partie au Sénégal pendant un an. Ce fut une expérience d'immersion complète. » Dans ce pays, Christie travaille avec des groupes de femmes afin de les aider à commercialiser leurs produits sur les marchés locaux. La jeune femme a vraiment l'impression que cette expérience lui a permis d'améliorer beaucoup son français. « Communiquer efficacement dans un milieu culturel différent nous oblige à nuancer notre langage physique et oral, précise Christie. Je communiquais principalement avec mes collègues sénégalaises en français, car c'était notre seule langue commune avant que j'apprenne un peu de wolof. Elles venaient de différentes ethnies et, comme moi, avaient appris le français à l'école. Une volonté de collaborer sur des projets de développement humain nous a motivées à surmonter nos différences culturelles et linguistiques. »

Alors qu'elle se trouve à l'étranger, Christie découvre qu'un consortium œuvrant dans le développement international, SavoirSphère Canada – LearnSphere Canada, a ses bureaux dans sa ville natale. Elle entre en contact avec l'organisme. Entre-temps, elle quitte le continent africain pour se rendre à Haïti où elle travaille pendant quelques mois pour les Nations Unies. Finalement, en 2006, Christie rentre au pays. Ses démarches auprès de SavoirSphère portent leurs fruits : l'organisme l'embauche.

À titre de gestionnaire de projets, Christie travaille maintenant sur des projets de développement international qui font appel à l'expertise d'entreprises et d'organismes de formation néo-brunswickois. Il va de soi que sa maîtrise du français constitue un atout indéniable. « Deux de nos plus gros projets au plan international sont au Cameroun et ce sont des projets francophones », ajoute-t-elle.

Christie Dennison estime que ses expériences d'immersion, en particulier au Sénégal, lui ont permis de mieux comprendre la réalité des francophones qui vivent en milieu minoritaire au Nouveau-Brunswick. « Ce n'est pas évident de vivre et de travailler dans une

langue autre que sa langue maternelle, déclare-t-elle. Même après avoir atteint un niveau de compétence dans l'autre langue, il y a quand même des barrières. »

Bien que son emploi actuel lui permette de voyager à l'occasion, Christie aimerait un jour retourner travailler à l'étranger. Elle dispose déjà du meilleur visa d'entrée : la maîtrise de plusieurs langues.

Une question de respect

Larry Nelson

Larry Nelson habite à Moncton depuis toujours. Il a donc vu évoluer les deux communautés linguistiques de cette ville. Et, au cours des années, il a aidé à bâtir des ponts entre celles-ci. Pour cet homme d'affaires et citoyen engagé, le fait de servir une personne dans la langue de son choix est une simple question de respect.

Larry Nelson a grandi entouré de jeunes issus des deux communautés linguistiques. « La moitié de mes amis était francophone, l'autre, anglophone », explique-t-il. À l'époque, il se demandait pourquoi certains enfants « Français », comme on les appelait à l'époque, parlaient rarement leur propre langue devant lui. « Je ne savais pas qu'ils se faisaient dire, le soir, à la maison, que les "Anglais" n'aimaient pas les entendre parler le français », confie-t-il. L'homme croit que les choses ont beaucoup changé depuis. « Un grand nombre de mes amis les plus proches sont francophones, et, lorsque nous sommes ensemble, ils parlent en français parce qu'ils se sentent à l'aise de le faire et savent que cela ne m'importune pas, affirme-t-il. Je sais qu'ils me parleront dans ma langue au besoin. »

Larry est un grand défenseur de l'enseignement du français comme langue seconde. « Le Nouveau-Brunswick est la seule province bilingue au pays, et Moncton est une ville bilingue, alors pourquoi ne pas apprendre le français? », se demande cet homme d'affaires bien connu. « Une des choses dont je suis le plus fier, c'est que mon fils a obtenu son agrément à titre de comptable, d'autant plus qu'il a fait son stage dans un cabinet francophone. Cela [le bilinguisme] ouvre tellement de portes. Parler les deux langues procure des avantages dont tous devraient pouvoir bénéficier. »

Dans sa jeunesse, Larry aurait bien voulu faire partie des Aigles Bleus, l'équipe de hockey de l'Université de Moncton. Or, cette possibilité ne s'est jamais offerte à lui, car il a commencé à travailler dès la fin de ses études secondaires. Reconnaissant toutefois la contribution de cette université francophone à la ville de Moncton, Larry appuie grandement la campagne de financement de l'institution. « Il n'y a pas de meilleur endroit que Moncton, et c'est grâce à l'université », déclare-t-il. L'homme d'affaires admet qu'au début, quelques personnes lui ont posé des questions sur sa participation aux activités de cet établissement. Sa réponse était simple : « Je n'ai pas de temps à perdre avec de telles questions. »

À titre de président du Groupe Lounsbury Group, Larry veille à ce que les membres du personnel de première ligne de cette entreprise soient bilingues. « Si l'on veut servir une communauté, il faut pouvoir la servir dans sa langue », explique-t-il. Il convient de signaler que sur le magasin de meubles Lounsbury du chemin Mountain, l'affichage est dans les deux langues. « C'est par respect pour le fait que Moncton est une ville bilingue », fait remarquer Larry.

Larry Nelson est aussi connu pour son grand esprit de collaboration. Il y a quelques années, lorsqu'on lui a demandé d'assurer la présidence de la Friends of the Moncton Hospital Foundation, il a annoncé au conseil d'administration que son premier projet serait d'entreprendre une campagne avec la Fondation Hôpital Dr-Georges-L.-Dumont. On lui a répondu que les deux fondations organisaient chacune leurs propres activités, mais cela ne l'a pas empêché d'en parler à son homologue. Les deux fondations ayant constaté les avantages de travailler ensemble, le loto Main dans la Main – Hand in Hand a été lancé.

Lorsqu'on lui demande ce qu'il pense de l'application de la *Loi sur les langues officielles* et des politiques linguistiques, Larry répond tout simplement que « lorsqu'on a une politique, il faut la mettre en application. Si les employés de la réception sont censés être bilingues, alors ne permettez pas à des personnes unilingues d'y travailler. Répondre "je ne parle pas le français" à un client, ce n'est pas acceptable. » Selon lui, le traitement équitable des deux communautés linguistiques repose sur un principe clé, celui du respect. « Cela fonctionne dans les deux sens : c'est en étant respectueux que l'on gagne le respect des autres », affirme Larry Nelson.

La richesse des langues

Maria-Laetitia Uwimana

Maria-Laetitia Uwimana connaît bien les défis liés à l'apprentissage des langues : elle en parle quatre. Pour cette jeune immigrante, chaque langue est une clef pour explorer un univers culturel.

Laetitia a grandi un peu partout dans le monde, au gré des affectations que son père, un diplomate, recevait. Née au Rwanda, elle passe les premières années de sa vie au Canada. Puis elle vit au Japon et en Suisse. Au foyer, on parle le français ainsi que le kinyarwanda – la langue nationale du Rwanda et un peu d'anglais. La famille rentre au Rwanda en 1990. Laetitia doit alors rapidement perfectionner son kinyarwanda afin de poursuivre ses études. « C'est une langue chantante, une langue où l'intonation employée est très importante », précise-t-elle. « Selon la façon dont vous prononcez le mot *umuryango* par exemple, cela signifie famille ou porte. »

Peu de temps après leur retour au Rwanda, la guerre civile éclate. La famille de Laetitia doit fuir le pays dans des conditions très difficiles et se retrouve au Congo, puis au Togo.

Grâce au parrainage de parents déjà établis au Canada, Laetitia, son mari et sa petite fille arrivent à Fredericton en novembre 2005. La jeune femme connaît peu de choses du Nouveau-Brunswick. Elle sait toutefois qu'on y trouve deux communautés linguistiques. « Lorsque j'étais en Afrique, j'avais entendu parler de l'Acadie sur les ondes de Radio France Internationale. J'avais trouvé cela très intéressant, car, pour moi, le Canada francophone se résumait alors au Québec. »

La jeune famille doit relever plusieurs défis : logement, travail, garde d'enfant. Le conjoint de Laetitia doit perfectionner rapidement son anglais afin de trouver un travail. Quant à Laetitia, elle décroche un premier emploi grâce à sa maîtrise du français et de l'anglais. Peu de temps après, elle est embauchée par le Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Le concept de langues officielles n'est pas tout à fait étranger à Laetitia. Ses années passées en Suisse l'avaient familiarisée avec l'usage de plusieurs langues dans un même pays. Au sein de son pays natal, la langue officielle, le français, coexistait avec la langue nationale, le kinyarwanda.

Aujourd'hui, Laetitia est enquêtrice. Son travail consiste à traiter les plaintes reçues par le Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. « Nous recueillons les faits entourant la plainte et demandons à l'institution visée d'y répondre. Une fois tous les éléments d'information rassemblés, nous analysons le tout, puis le commissaire rend une décision. »

Malgré son emploi et des enfants à élever, Laetitia trouve le temps de poursuivre des études à temps partiel à l'Université du Nouveau-Brunswick à Fredericton. On s'en doute, elle s'intéresse beaucoup aux langues. D'ailleurs, elle profite de ses études pour perfectionner son espagnol. « J'aime mieux parler à quelqu'un dans sa langue maternelle. Aux gens d'Amérique latine, je parle en espagnol; à un Rwandais, je parle le kinyarwanda, à un Anglais, l'anglais. Cela crée des liens plus forts », explique-t-elle. Elle croit aussi que l'usage de la langue maternelle permet de mieux saisir les subtilités de la pensée. « Selon moi, la langue maternelle est le meilleur moyen pour exprimer une idée, et il n'y a rien de tel que d'avoir un interlocuteur parlant cette langue. » Au foyer, les enfants apprennent trois langues simultanément : le français, le kinyarwanda et l'anglais. « Pour moi, chaque langue est une richesse », conclut Laetitia.

Mieux se connaître pour mieux se comprendre

Antoine Landry

Le maire de Caraquet, Antoine Landry, est un Acadien fier de ses origines et de sa langue tout en étant très ouvert aux autres cultures. Portrait d'un homme qui privilégie le dialogue.

Antoine Landry croit beaucoup à l'importance du dialogue et pour cause. Son ancêtre, Alexie Landry – un des fondateurs de Caraquet – en a grandement tiré profit. « Il était un des rares Acadiens bilingues, raconte Antoine Landry. Ce sont des soldats anglais avec qui il faisait commerce qui l'ont mis au courant de la stratégie de Lawrence de déporter les Acadiens. Il a ainsi pu y échapper. Ça lui a pris deux ans pour se rendre à Caraquet. N'eût été des Mic-Macs, il aurait péri dans la forêt. »

Au fil des ans, Antoine Landry a toujours cherché à promouvoir un dialogue respectueux entre les deux communautés linguistiques de la province. Très actif au sein du programme Ambassadeur de l'organisation Dialogue Nouveau-Brunswick, l'homme est à l'origine d'échanges entre les villes de Caraquet et de Saint John. Il croit que ces rencontres ont permis de corriger certaines perceptions. « Des représentants de la ville de Saint John craignaient qu'on ne puisse leur parler dans leur langue, précise-t-il. Nous avons bien sûr eu des cérémonies bilingues. Ces gens ne voient plus la Péninsule acadienne de la même façon. »

Pour le maire de Caraquet, l'adoption de la première loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick en 1969 a grandement contribué à la vitalité de la langue française. « C'est un pas de géant que nous avons fait », déclare-t-il. À l'époque, Antoine Landry était greffier de la ville de Caraquet. « Pour la première fois, nous allions pouvoir nous adresser au gouvernement en français. »

Quelques années auparavant, l'homme était chef de police de la ville. Il souligne que l'usage exclusif de l'anglais posait d'importants problèmes. « Quand j'allais en cour, il fallait que je m'exprime entièrement en anglais; il fallait que je rédige tous mes documents dans cette langue. Pour nous, cela représentait un handicap, car une mauvaise traduction de points techniques nous faisait souvent perdre des causes. »

Aujourd'hui, Antoine Landry consacre beaucoup d'effort à accroître l'immigration dans sa ville. « Notre taux de natalité est bas. Voilà pourquoi, depuis deux ans, nous travaillons très fort sur le dossier de l'immigration. » Le maire de Caraquet souligne qu'il se fait un devoir de connaître les origines des gens qui immigrent dans sa ville. À cet égard, il croit que la richesse des peuples, c'est de connaître plusieurs cultures. « Il y a un proverbe africain qui dit qu'un peuple sans culture est comme un zèbre sans rayures. » Et il ajoute : « Enlevez les rayures sur un zèbre et c'est un âne. »

Antoine Landry rappelle que la vitalité de la langue française est un combat quotidien. Il note d'ailleurs que les francophones ont souvent tendance à passer à l'anglais alors que cela n'est pas nécessaire. « Aujourd'hui, il y a beaucoup plus d'anglophones qui parlent français qu'on ne le pense. Et quand on s'exprime en français, ils nous répondent en français », précise le maire de Caraquet. Pour Antoine Landry, l'harmonie entre les deux communautés linguistiques repose sur un dialogue. « Nous sommes la seule province officiellement bilingue. Il faut faire des efforts des deux côtés. »

Perpétuer l'héritage

Sandra Christopher

La caporale Sandra Christopher travaille au Contrôle de la sincérité de la Gendarmerie royale du Canada. Ses outils de travail sont le détecteur de mensonges (polygraphe) et la parole. Quand on lui parle des langues officielles, on sent chez elle une grande sincérité.

Sandra Christopher a grandi à Riverview dans une famille où l'anglais prédominait. « J'entendais parfois ma mère parler français, mais ça ne faisait pas partie de notre vie quotidienne », raconte-t-elle. Toutefois, ses parents décident de l'inscrire au programme d'immersion, puis à l'école francophone. « Avec l'âge, j'apprécie davantage le cadeau que mes parents m'ont donné de m'envoyer à l'école française », raconte Sandra.

Le parcours de Sandra est peu banal. Après des études en littérature anglaise, elle obtient un baccalauréat en éducation. Elle enseigne durant quelques années au sein du programme d'immersion en français. Puis, elle décide de joindre les rangs de la Gendarmerie royale du Canada. Très tôt au cours de sa nouvelle carrière, la jeune policière est mutée au Nouveau-Brunswick. Sandra se rappelle bien le regard étonné des automobilistes qui, après avoir noté le nom Christopher sur son insigne, demandaient un service en français et l'obtenaient sans délai. « J'étais toujours heureuse de parler en français à des automobilistes », mentionne-t-elle.

Après avoir été enquêtrice et analyste de renseignements, la jeune policière est passée au Contrôle de la sincérité. Son travail consiste à faire passer des tests de polygraphe. « Le résultat du test n'est pas destiné à être présenté à un tribunal, précise-t-elle. Il permet cependant d'orienter une enquête et d'éliminer des suspects. » Fait à noter, la policière fait passer ces tests en anglais et en français, ce qui nécessite une très bonne maîtrise des deux langues et une bonne dose de concentration. « Je dois réagir à ce qu'une personne me dit, raconte-t-elle. Il faut être capable de penser et de s'exprimer rapidement. » La policière se rappelle très bien ses premiers tests en français. « J'étais épuisée, mais très satisfaite. »

Pour maintenir une bonne maîtrise de son français, Sandra Christopher utilise divers moyens. « Je parle à mes enfants en français. J'écoute la radio en français; j'essaie de lire dans cette langue. Cela m'aide beaucoup avec mon vocabulaire. Au travail, j'essaie d'écrire mes rapports en français. Cela n'est pas toujours facile, mais je fais l'effort. »

Lorsque le temps est venu d'inscrire leurs enfants à l'école, Sandra et son conjoint ont opté pour l'école française. En plus de vouloir donner à leurs enfants les avantages de parler les deux langues officielles, ils voulaient aussi transmettre un héritage qui s'était déjà beaucoup perdu dans leurs familles respectives. « J'ai plein de cousins et de cousines, des Leblanc, des Landry qui ne sont pas capables de parler le français. » Sandra se rend compte que le geste d'envoyer ses enfants à l'école française fait d'eux des ayants droit, c'est-à-dire des personnes qui pourront plus tard se prévaloir du droit d'envoyer leur propre enfant à l'école française. « Nous voulons perpétuer l'héritage », conclut-elle.

« Mon rêve est qu'il n'y ait plus de barrières linguistiques »

Albert Grant

Durant l'entrevue pour un poste d'enseignant d'immersion en français, on a demandé à Albert Grant s'il serait prêt à enseigner à Blackville. La nervosité et son peu de connaissance de l'anglais l'ont conduit à répondre ce qui suit : « Certainement, je ne suis pas raciste. » On devine les réactions des membres du comité de sélection. Mais ce n'était qu'une question parmi d'autres. Le jeune homme a été embauché et, depuis, il a acquis la maîtrise de l'anglais. Portrait d'un enseignant qui a appris l'anglais en enseignant le français.

Albert Grant a obtenu son baccalauréat en éducation de l'Université de Moncton en 1986. Il n'a pas cherché très longtemps un emploi. « Dans les années 1980, l'immersion a connu un essor incroyable », se rappelle-t-il. « La demande pour des enseignants était très élevée. » Un poste lui a été offert à l'école secondaire Miramichi High School. « Mon anglais était très limité; ce fut un défi », précise ce résidant de Val-Comeau. Il se rappelle les annonces publiques du matin qu'il n'arrivait pas toujours à comprendre. « Mes élèves ont été fantastiques, souligne-t-il. Ils réalisaient mes faiblesses et cela leur enlevait jusqu'à un certain point leur gêne de parler français. Donc, on était là pour apprendre. J'apprenais d'eux et ils apprenaient de moi. »

C'est à l'heure du dîner qu'Albert Grant va améliorer son anglais. Il s'est joint à un groupe d'enseignants du département industriel qui étaient ravis d'aider le nouveau venu. « Je me suis senti accepté dès la première journée. »

Pendant vingt et un ans, Albert Grant a enseigné le français à des élèves de l'immersion. Depuis deux ans, il enseigne aux élèves du programme de français intensif à l'école de Brantville. Malgré ses vingt-trois années d'expérience, M. Grant considère qu'il y a toujours quelque chose à apprendre. « Les élèves d'hier ne sont pas les mêmes qu'aujourd'hui. Les besoins ne sont pas les mêmes. Il faut s'adapter. L'important, c'est d'être humain et d'être juste », dit-il. Comment alors capter l'intérêt des élèves pour une langue seconde? Albert Grant explique qu'il faut trouver cet élément qui rejoint l'intérêt des élèves. « Il faut trouver le pouls de ton groupe. Une fois qu'il est trouvé, tu peux l'exploiter. Cela s'acquiert avec l'expérience », précise-t-il. La passion demeure certes la clef. « Si l'enseignant n'est pas motivé, l'élève ne le sera jamais. »

S'il admet que les parents jouent un rôle clé dans le fait que leur enfant fréquente le programme d'immersion, Albert Grant estime que beaucoup d'élèves constatent l'importance de parler les deux langues après un certain temps. « Personnellement, ce n'est qu'au début de la vingtaine que j'ai commencé à réaliser l'importance de parler anglais », souligne l'enseignant.

Albert Grant croit que les programmes d'immersion et de langue seconde ont non seulement fait progresser le français, mais aussi l'harmonie entre les deux communautés linguistiques. « Les programmes d'immersion ont beaucoup aidé la place du français au Nouveau-Brunswick, poursuit-il. L'ouverture d'esprit est beaucoup plus grande qu'avant. Je pense qu'on est dans une société où on accepte plus les différences de langue. Mon rêve est qu'un jour il n'y ait plus de barrières linguistiques; que tout le monde soit bilingue. »

« Ma place est ici! »

Khalid Badrezzamane

On a peine à croire que Khalid Badrezzamane a quitté Casablanca et son doux climat pour le Canada. Mais cet enseignant de français ne s'en plaint pas. Il vante d'ailleurs la chaleur des Néo-Brunswickois. Portrait d'un homme venu au Nouveau-Brunswick pour y apprendre l'anglais et qui a choisi d'y demeurer.

Lorsqu'il arrive à Montréal en mars 2002, Khalid Badrezzamane constate rapidement que ses chances de trouver un emploi sont minces sans un diplôme d'études canadien. Il s'inscrit donc au programme de baccalauréat de l'école des Hautes études commerciales. C'est là qu'il apprend qu'on recrute des moniteurs de langue seconde – une occasion de travailler tout en apprenant l'anglais, se dit-il. « Il était important pour moi d'apprendre l'anglais afin d'améliorer mes chances de décrocher un bon emploi, explique-t-il. Et aussi parce que l'anglais est une langue très importante non seulement au Canada, mais dans le monde entier. » On accepte sa candidature et on lui demande où il aimerait travailler. « J'ai demandé une petite place où les gens parlent anglais », poursuit-il. C'est ainsi que ce Marocain d'origine arrive à St. Stephen au Nouveau-Brunswick en octobre 2004. Là, il aidera les élèves à apprendre le français tout en apprenant l'anglais.

Khalid Badrezzamane n'avait pas prévu demeurer au Nouveau-Brunswick. En fait, il devait y passer une année pour apprendre l'anglais puis retourner dans la métropole québécoise. La chaleur des gens du Nouveau-Brunswick le marque. « J'ai reçu cinq invitations à des activités sociales au cours de mon premier mois à St. Stephen », raconte-t-il encore surpris. « Je n'ai jamais pensé que je pouvais vivre dans une autre ville que Montréal. Mais après avoir rencontré les gens d'ici et réalisé les occasions qui m'étaient données au plan personnel et professionnel, je me suis dit : ma place est au Nouveau-Brunswick. »

Après deux ans à l'école de St. Stephen, Khalid accepte un poste à temps partiel d'évaluateur des compétences linguistiques, poste qui l'amène à voyager dans toute la province. Il garde d'ailleurs un souvenir impérissable de ses premières expériences de conduite automobile dans la neige… Puis, une école privée l'embauche et il part enseigner le français à Woodstock. Là, il fait d'importants progrès en anglais. Mais après deux ans dans cette ville, le français lui manque. Il demande et obtient une mutation à Moncton. Depuis 2008, Khalid enseigne le français dans une école privée de Moncton ainsi qu'à l'Association multiculturelle du Grand Moncton. « Ici à Moncton, je peux parler en français, je peux parler en anglais », raconte-t-il.

La langue maternelle de Khalid est l'arabe; le français est en quelque sorte sa deuxième langue maternelle. Il explique que le français est une langue très importante au Maroc, notamment dans le secteur privé. « Si vous ne parlez pas la langue française, il ne faut pas espérer trouver un bon travail dans une société privée », précise-t-il. Il ajoute avoir été surpris par les variations dans le français parlé au Nouveau-Brunswick et au Québec. Il souligne toutefois que de pareilles variations existent au sein de la langue arabe.

Aujourd'hui, Khalid Badrezzamane s'exprime aisément en anglais, sa troisième langue. Mais il reste très attaché au français. « Je la considère comme ma langue même si c'est ma deuxième langue. » Il est conscient des défis auxquels le français est confronté, mais il a confiance. Il estime qu'il faut cultiver la fierté pour la langue française et s'efforcer de bien la parler. Il croit aussi que les communautés francophones de tout le pays doivent collaborer davantage pour faire rayonner cette langue partout au Canada. « La langue, c'est mon identité, c'est ma fierté. »

Les langues se délient... au sujet des langues officielles a été produit par le Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick avec l'appui financier du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Le texte de ce document peut être reproduit à la condition d'en mentionner la source : Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.